

REPUBBLICA ITALIANA IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

IL TRIBUNALE ORDINARIO di TORINO

SEZIONE LAVORO

In persona della Giudice dott.ssa Daniela PALIAGA, ha pronunciato la seguente

SENTENZA

ai sensi dell'art. 429 c.p.c. nella causa RGL n. 4167/2018 promossa da

■■■■■, assistita dall'avv. ■■■■■

-parte ricorrente-

contro

■■■■■ assistita dall'avv. ■■■■■

-parte convenuta-

La sig.ra ■■■■ ha dedotto in giudizio il rapporto di lavoro subordinato intercorso con la società convenuta ■■■■■ - che opera nel settore della vendita di abbigliamento femminile ed accessori - da agosto 2009 sino al licenziamento del febbraio 2016 nell'ambito del quale è stata inquadrata inizialmente nel IV livello C.C.N.L. commercio con mansioni di commessa di vendita al pubblico e poi, dall'1 maggio 2010, nel III livello e, da maggio 2012, nel II.

Allegando di aver sempre svolto mansioni di direttrice del punto vendita di ■■■■ corrispondenti al I livello del C.C.N.L. commercio e di aver sempre lavorato per un numero di ore ampiamente superiore all'orario ordinario, la ricorrente ha chiesto la condanna della società convenuta al pagamento di Euro 46.454,52 lordi a titolo di differenze retributive comprensive di indennità sostitutiva del preavviso.

La medesima ha altresì allegato di essere stata sottoposta fin dall'inizio ha "*strettissime e rigidissime direttive e disposizioni di lavoro*" che, a partire dal 2012, sono diventate più stringenti e sono state accompagnate da condotte riconducibili a mobbing, anche a livello disciplinare e, facendo valere un danno biologico del 30%, ha chiesto la condanna della società [REDACTED] al pagamento a titolo di risarcimento del danno di Euro 248.287,50, oltre all'annullamento dei provvedimenti sanzionatori.

Lamentando l'illegittimità del trasferimento a Genova del 13 gennaio 2016, infine, la ricorrente ha chiesto che ne fosse accertata la annullabilità nonché la condanna della società al pagamento di un'indennità risarcitoria di 24 mensilità. La società convenuta ha eccepito, in via preliminare, l'esistenza di una transazione giudiziale - sottoscritta in data 9 novembre 2017 all'esito del procedimento cd. Fornero riassunto davanti al Tribunale di Torino dopo che il Tribunale di Civitavecchia originariamente adito aveva declinato la propria competenza per territorio - con cui quest'ultima avrebbe rinunciato a qualsiasi pretesa ad eccezione della domanda risarcitoria per mobbing e della domanda di annullamento delle sanzioni disciplinari.

La convenuta ha altresì eccepito l'improcedibilità di quest'ultima domanda alla luce del ricorso da parte della ricorrente alla procedura arbitrale di cui all'art. 7 L. n. 300 del 1970.

Contestandone la fondatezza nel merito, in ogni caso, ha chiesto il rigetto di tutte le domande.

All'udienza del 15 febbraio 2022 parte ricorrente ha precisato di insistere sulle sole domande di cui al capo c), d) con esclusione dell'indennità di preavviso ed e) delle sue conclusioni, così escludendo la domanda relativa al trasferimento e al pagamento dell'indennità risarcitoria di 24 mensilità (espressamente richiamate nel verbale di transazione e chiaramente inserite per errore nelle conclusioni) ed alla indennità sostitutiva del preavviso. Oggetto della presente decisione, dunque, sono soltanto la domanda di condanna al pagamento di differenze retributive derivanti dal diritto ad un superiore inquadramento e dallo

svolgimento di lavoro straordinario, la legittimità delle sanzioni disciplinari impugnate e la domanda di risarcimento danni.

Questioni preliminari.

Eccezione di transazione

A seguito della precisazione delle conclusioni di parte ricorrente del 15 febbraio 2022, l'eccezione di transazione va esaminata soltanto in relazione alla domanda di differenze retributive per inquadramento superiore e straordinario. L'eccezione non risulta fondata.

La sig.ra ■■■ ha agito in giudizio una prima volta contro la convenuta nel 2017 impugnando il licenziamento del 8 febbraio 2016 (lett. b delle conclusioni) ed il trasferimento del 13 gennaio 2016 (lett. a) ed ha chiesto la reintegra (c) ed il risarcimento del danno (d) o, in subordine, un'indennità risarcitoria (e). In detto giudizio la ricorrente ha svolto anche due delle domande presenti nel ricorso introduttivo del presente giudizio e cioè quelle relative all'annullamento delle sanzioni disciplinari del settembre 2015 (lett. f) ed alla condanna al risarcimento del danno per mobbing (lett. g). Al punto C delle premesse della conciliazione giudiziale che, il 9 novembre 2017, ha definito detto giudizio, le parti individuano positivamente l'oggetto della transazione nelle domande di cui ai punti a) b) c) d) ed e) relative a trasferimento e licenziamento *"con salvezza di ogni diritto della ricorrente di agire in separato giudizio per il riconoscimento di eventuali differenze retributive ed eventuali danni da asserito mobbing così come richiesti ai punti f) e g)".*

Alla clausola 2 delle condizioni vengono richiamate le domande di cui ai punti a) b) c) d) ed e) come oggetto di rinuncia incondizionata della ricorrente e, alla clausola 3, si stabilisce che la rinuncia non si estende alla domanda subordinata di cui ai punti f) e g) *"ossia di accertamento di asserito mobbing da parte dell'azienda e di conseguente asserito risarcimento dei danni, nonché con riferimento all'asserito diritto al riconoscimento di eventuali differenze retributive"*; alla clausola 4 il corrispettivo della rinuncia viene imputato a *"transazione generale novativa"*; al punto 7 le parti *"dichiarano reciprocamente di non avere*

più nulla a pretendere l'una dall'altra, fatto salvo solo il buon fine dei pagamenti di cui sopra, per qualsiasi ragione, titolo o causa anche soltanto indirettamente correlata al rapporto di lavoro fatto oggetto della controversia che con la presente viene definitivamente conciliata, fatte salve le esclusioni di cui al punto 3".

La società sostiene che le differenze retributive a cui si fa riferimento nelle premesse e alla clausola 3) per sottrarle alla conciliazione sono solo quelle scaturenti dal punto f) ossia dall'eventuale pronuncia di illegittimità dei provvedimenti disciplinari e che, quindi, la formula cd. tombale di cui alla clausola 7 copre anche tutte le possibili differenze retributive di altro genere, come quelle per livello superiore o straordinario di cui si discute.

La tesi non è condivisibile.

Ove interpretato come *"fatto valere in questo giudizio"*, l'aggettivo *"asserito"* usato nella clausola 3 sia per il diritto al riconoscimento di eventuali differenze retributive sia per il risarcimento del danno da mobbing, certamente già richiesto in quel giudizio, è astrattamente idoneo a far ritenere che le parti abbiano voluto escludere dalla formula cd. tombale di cui alla clausola 7 soltanto le differenze retributive già richieste in quel giudizio.

La lettura del ricorso introduttivo di quest'ultimo, tuttavia, non consente dubbi sul fatto che, in quella sede, la sig.ra ■■■ non aveva svolto alcuna richiesta del genere, in particolare neanche in relazione alle sanzioni disciplinari, di cui chiedeva soltanto l'annullamento.

A fronte di ciò, la parola *"asserito"* non può che riferirsi a quanto evidentemente era stato prospettato oralmente da parte ricorrente nel corso del tentativo di conciliazione in merito a possibili successive rivendicazioni retributive che non aveva potuto far valere nel ricorso cd. Fornero.

L'espressione *"eventuali differenze retributive"* usata nella clausola 3 per individuare cosa sarebbe rimasto fuori dalla conciliazione, d'altronde, non essendo accompagnata dalla

delimitazione a qualche specifico titolo (in particolare alle sanzioni disciplinari), non può che essere riferita a qualsiasi titolo di differenza retributiva.

Eccezione di improcedibilità della domanda relativa alle sanzioni disciplinari.

Come chiaramente ricostruito nella sentenza n. 12798/2003 della Suprema Corte, la giurisprudenza è consolidata nell'affermare che *"nell'ipotesi di ricorso al procedimento arbitrale previsto per l'impugnazione di sanzioni disciplinari dall'art. 7, sesto comma della L. n. 300 del 1970, la manifestazione di volontà del lavoratore di adire il collegio arbitrale può essere revocata (e l'esperibilità dell'azione giudiziaria non è quindi preclusa) fino a quando non si è completato, con l'accettazione per iscritto dell'incarico da parte di tutti gli arbitri, il procedimento previsto dalla legge per la costituzione del collegio"*, potendo essere revocata anche con la stessa proposizione dell'azione dinanzi al giudice ordinario, e che *"la rinuncia delle parti alla tutela giurisdizionale, conseguente alla devoluzione della controversia in tema di applicazione di sanzione disciplinare al collegio di conciliazione ed arbitrato previsto dall'art. 7 L. n. 300 del 1970, è risolutivamente condizionata alla sopravvenienza di un lodo valido, sicché quando per qualsiasi ragione il patto compromissorio abbia esaurito la sua efficacia per l'impossibilità di far regolare dagli arbitri il rapporto controverso - come nell'ipotesi in cui il rappresentante designato dal datore di lavoro in seno al collegio comunichi la rinuncia al procedimento arbitrale - risorge per le parti la facoltà di sottoporre al giudice la questione controversa, senza che dall'inadempimento del patto compromissorio imputabile ad una parte possa conseguire per la stessa la preclusione all'esercizio del diritto alla tutela giurisdizionale costituzionalmente garantito"*.

È pacifico in atti che le sanzioni disciplinari irrogate alla ricorrente in data 25 settembre e 15 ottobre 2015 sono state impugnate davanti al Direzione Territoriale del Lavoro di Roma: lo riferisce la stessa ai cap. 95 e 100, producendo anche il relativo atto come doc. 20 e 24.

La convenuta afferma di aver quindi nominato il proprio arbitro, documentandolo tuttavia in relazione alla sola sanzione del 15 ottobre 2015 (doc. 49).

Nulla in atti consente di sapere che cosa sia accaduto successivamente e, in particolare, se gli arbitri abbiano accettato l'incarico ed abbiano pronunciato un lodo.

Orbene, alla luce dei principi giurisprudenziali sopra richiamati, essendo onere della convenuta fornire la prova di ciò che sta a fondamento della propria eccezione, l'assenza di elementi per affermare che il procedimento di costituzione del collegio arbitrale si era già completato quando la sig.ra [REDACTED] si è rivolta al giudice non può che condurre a ritenere che, in quel momento, la scelta di rivolgersi alla DTL inizialmente compiuta dalla ricorrente non fosse divenuta irrevocabile e ad affermare la procedibilità della domanda giudiziale così proposta.

Questioni di merito.

La domanda di condanna di [REDACTED] al pagamento di differenze retributive è infondata sotto entrambi i profili e dunque da respingere.

Inquadramento superiore.

È pacifico e documentale che al momento dell'assunzione, nell'agosto 2009, alla ricorrente venne attribuito l'inquadramento nel IV livello CCNL commercio con mansioni di commessadi vendita al pubblico (doc. 1 ric.) e ad aprile 2010 le fu riconosciuto l'inquadramentosuperiore nel III livello con mansioni di responsabile di negozio (doc. 4 ric.). Dalle buste paga prodotte dalla resistente come doc. 51 risulta poi che, a partire da maggio 2012, la sig.ra [REDACTED] venne promossa al II livello.

Il IV livello appartiene a *"i lavoratori che eseguono compiti operativi anche di vendita e relative operazioni complementari, nonché i lavoratori adibiti ai lavori che richiedono specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche comunque acquisite"* tra cui il cassiere comune e il commesso alla vendita al pubblico, mentre il III è proprio dei lavoratori *"che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali che comportino particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza, e i lavoratori specializzati provetti*

che, in condizione di autonomia operativa nell'ambito delle proprie mansioni, svolgono lavori che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale acquisita mediante approfondita preparazione teorica e tecnico pratica comunque conseguita" e tra i profili annovera molti operai specializzati, nessuno dei quali con compiti di coordinamento, ed il II raccoglie i *"lavoratori di concetto che svolgono compiti operativamente autonomi e/o con funzione di coordinamento e controllo, nonché il personale che esplica la propria attività con carattere di creatività nell'ambito di una specifica professionalità tecnica e/o scientifica"*, avendo tra l'altro tra i suoi profili il capo piazzale e il capo reparto o settore anche se non ha detto ad operazione di vendita.

A partire da quando le sono state affidate le mansioni di direttrice del punto vendita di ■ (ottobre 2009), la ricorrente rivendica il I livello che l'art. 97 CCNL ricollega ai *"lavoratori con funzioni ad alto contenuto professionale anche con responsabilità di direzione esecutiva, che sovrintendono alle unità produttive o ad una funzione organizzativa con carattere di iniziativa e di autonomia operativa nell'ambito delle responsabilità ad essi delegate"*, indicando tra i relativi profili anche il *"gestore o gerente di negozio, di filiale, o di supermercato alimentare anche se integrato in un grande magazzino o magazzino a prezzo unico"*.

La sig.ra ■ ha descritto le mansioni svolte dall'ottobre 2009 in poi ai capitoli da 23 a 28 del ricorso inserendovi attività di formazione del personale neo assunto, apertura e chiusura del punto vendita utilizzando le chiavi, gestione e coordinamento delle altre dipendenti, predisposizione dei turni di lavoro e compilazione del foglio presenze, autorizzazione dei permessi di lavoro e predisposizione del piano ferie, ritiro degli incassi giornalieri in contanti con deposito nella cassaforte e, alcune volte a settimana, versamento in banca, predisposizione delle statistiche di vendita e relativi piani di azione, collocazione dei capi di maggiore interesse commerciale nel punto vendita, colloqui con i candidati alle nuove assunzioni e selezione dei tirocinanti. Nel formulare la sua domanda, tuttavia, la ricorrente non ha svolto alcuna analisi delle mansioni allegate al fine di dimostrare l'inadeguatezza del

livello riconosciute e, invece, la loro riconducibilità al livello rivendicato, limitandosi a riportare le declaratorie contrattuali.

La società convenuta non ha svolto alcuna contestazione rispetto alla allegazione delle mansioni compiuta dalla ricorrente e, al cap. 5 e 6 della memoria, nel descrivere vicende del 2015, l'ha qualificata espressamente come responsabile di negozio, senza peraltro allegare che la stessa sia diventata tale in un momento diverso e successivo da quello allegato dalla ricorrente (ottobre 2009).

Nella lettera del 2010 di trasformazione del rapporto a tempo indeterminato e assegnazione del III livello, d'altronde, alla sig.ra [REDACTED] sono state affidate espressamente le mansioni di responsabile del punto vendita, specificando che rientravano tra i suoi compiti *"a titolo esemplificativo e non esaustivo: la responsabilità del punto vendita e del suo sviluppo, il pieno rispetto delle disposizioni vigenti in materia di igiene e di sicurezza sul luogo di lavoro, di legislazione sociale e di legislazione commerciale sul punto vendita"* e che le venivano quindi affidati *"il compito e la responsabilità di gestire il*

punto vendita nel rispetto delle disposizioni delle procedure aziendali; garantire ed ottimizzare i risultati del negozio, coerentemente al budget assegnato; guidare e sviluppare i collaboratori, soprattutto a livello di valutazione di motivazione e di formazione; garantire la sicurezza delle persone, dei clienti e dei beni aziendali; organizzare la diffusione dell'informazione all'interno della sua squadra di lavoro e assicurare un adeguato flusso di informazioni verso i superiori; prestare attenzione e premura verso la clientela". La società ha chiesto il rigetto della domanda sostenendo che la ricorrente, contrariamente a quanto richiesto dalla declaratoria del I livello non aveva *"iniziativa"* né *"autonomia operativa"* e che il livello di inquadramento adeguato per un responsabile di negozio nell'ambito della sua organizzazione è il II (come già riconosciuto in un precedente del Tribunale di Trento che riproduce parzialmente).

A fondamento della sua tesi la società ha allegato e offerto di provare che ogni decisione in merito a allestimento, scelta dei capi da esporre, promozione da lanciare, sistemazione delle pareti avveniva a livello direzionale e alla ricorrente venivano date dettagliatissime direttive che, di fatto, rendevano le mansioni ripetitive e prive di autonomia decisionale. Si tratta di aspetti dell'organizzazione lavorativa che possono essere posti a fondamento della presente decisione senza necessità di attività istruttoria in quanto, in realtà, non trovano smentita nelle richiamate allegazioni della ricorrente in merito ai contenuti delle proprie mansioni ed anzi trovano conferma nella sua affermazione che, fin dall'instaurarsi del rapporto di lavoro, *"nell'espletamento della sua attività lavorativa era sottoposta al diretto e costante controllo, direzione e sottoposizione gerarchica del capo area per il centro Italia della società"* (cap. 31 delle premesse) e *"all'osservanza di strettissime e rigidissime direttive e disposizione di lavoro"* (cap. 32), che descrive puntualmente nei capitoli seguenti fondando anche su tali *"cogenti modalità di esecuzione della prestazione di lavoro oltre che di controllo del suo operato"* la propria domanda risarcitoria (cap. 44).

La considerazione di tali aspetti conduce ad escludere la fondatezza della domanda di inquadramento superiore.

Il ruolo di responsabile di negozio affidato alla sig.ra ■■■■, a prima vista, è riconducibile ad uno dei profili propri del I livello e precisamente quello di *"gestore o gerente di negozio, di filiale, o di supermercato alimentare anche se integrato in un grande magazzino o magazzino a prezzo unico"*.

Come affermato nella sentenza n. 402/2021 della Corte d'Appello di Torino in relazione ad altro ambito lavorativo (in quel caso si trattava del profilo di *"cuoco unico"*), tuttavia, *"l'indagine non può arrestarsi ad una verifica sulla ricorrenza o meno di definizioni astratte e/o tipizzate in sé considerate, ma deve essere condotta sulla base del contenuto professionale della mansioni in concreto svolte, da valutarsi alla luce degli elementi caratterizzanti individuati dalla declaratoria di riferimento"* in quanto *"nell'interpretazione dei contratti collettivi occorre tenere presente che le parti classificano il personale non sulla base*

di astratti contenuti professionali, bensì in riferimento alle specifiche figure professionali dei singoli settori produttivi ed elaborano successivamente le declaratorie definitorie astratte, con funzione interpretativa dei vari profili professionali e della specifica professionalità (Cass.3216/2016; Cass.3547/2016)" e ciò vale tanto più quando "la classificazione del personale è comune ad una variegata gamma di servizi".

Come si è visto, le funzioni di sovrintendenza riconducibili al I livello sono caratterizzate, tra l'altro, da "iniziativa" ed "autonomia operativa".

L'iniziativa può essere definita come la capacità di promuovere o adottare una linea di condotta rispondente alle esigenze del momento.

L'autonomia, invece, è la capacità di svolgere i compiti assegnati senza il bisogno di una costante supervisione, potendo fare affidamento sulle proprie risorse e la sua tipica graduazione, in ambito lavorativo, tra autonomia "operativa" ed "esecutiva" è agganciata alla maggiore o minore specificità delle indicazioni fornite ed al conseguente margine di discrezionalità che ne deriva in capo al lavoratore in relazione al raggiungimento del risultato richiestogli. A fronte di indicazioni puntuali che non lasciano sostanziali margini di scelta, in particolare, non può esservi dubbio che l'autonomia del dipendente che pure operi senza costante supervisione sia quella meramente "esecutiva" delle indicazioni fornitegli.

La necessaria ampiezza dei contenuti professionali evocati da tali espressioni si apprezza appieno alla luce degli altri profili elencati in relazione al I livello, i quali corrispondono in gran parte a figure che, come il responsabile di elaborazione e realizzazione di progetti o il responsabile marketing nelle aziende di pubblicità, capo del servizio tecnico commerciale legale, sovrintendono ad interi settori operativi per cui necessariamente elaborano essi stessi strategie ed indicazioni operative per il personale ad essi addetto. Ebbene, quanto emerge chiaramente dalle stesse allegazioni della ricorrente e dai documenti (e, come si vedrà, è stato confermato dall'istruttoria svolta in relazione alla domanda risarcitoria) in merito alla natura delle attività che la stessa svolgeva ed alla puntuale, ossessiva e

rigidissima guida del negozio da parte dei vertici aziendali per il tramite del capo-area in relazione ad ogni dettaglio dell'attività di vendita ed allo strettissimo controllo del loro rispetto - tali da non lasciare alcun margine di scelta - impedisce di configurare in capo alla ricorrente (e a qualsiasi responsabile di negozio della catena commerciale di proprietà della convenuta) sia l'"iniziativa", sia l'"autonomia operativa".

Tale conclusione trova conferma dalla lettura della declaratoria relativa al II livello: la maggior parte delle mansioni che la sig.ra ■■■ svolgeva in autonomia, seppur pur sempre nel rispetto di puntuali indicazioni del capoarea, sono infatti riconducibili alla "*funzione di coordinamento e controllo*" del personale che operava in negozio che caratterizza proprio tale livello di inquadramento.

In assenza di domanda subordinata di inquadramento nel II livello per il periodo anteriore al suo riconoscimento nel maggio 2012 e tenuto altresì conto che, comunque, le uniche differenze retributive corrispondenti sono antecedenti all'ultimo quinquennio anteriore al deposito del ricorso (avvenuto a giugno 2018), le considerazioni che precedono non possono che condurre al rigetto della domanda di differenze retributive per inquadramento superiore.

Lavoro straordinario.

La ricorrente allega di aver sempre lavorato secondo un orario flessibile articolato in turni del mattino o del pomeriggio di varia collocazione e durata compresa tra 8 e 9 ore, distribuiti su sei giorni la settimana comprendenti sabato domenica e festività con riposo infrasettimanale, secondo gli orari che lei stessa predisponessa in appositi planning che venivano approvati dalla capo area e dall'ufficio risorse umane.

La medesima calcola il compenso rivendicato in base alla quantità di lavoro che risulta dai citati planning, riconoscendo di aver sempre percepito un compenso per straordinario forfettizzato di Euro 100 mensili, pari a 10 ore, che in base a quanto risulta dalle buste paga in atti, da luglio 2011 è poi salito a Euro 150, pari a 15 ore.

La società contesta che la sig.ra ■■■ abbia svolto lavoro non retribuito, descrivendo una diversa distribuzione dell'orario corrispondente a 40 ore settimanali, rispetto alla quale il lavoro straordinario sarebbe è stato sporadico e comunque assorbito dal citato compenso forfettario.

I planning menzionati dalla ricorrente sono stati offerti in produzione soltanto in data 9 ottobre 2019 - quando la medesima, che inizialmente aveva prodotto soltanto una attestazione del cancelliere della sezione lavoro del Tribunale di Civitavecchia (presso il quale erano stati depositati in occasione della instaurazione del giudizio di impugnazione del licenziamento poi trasmesso per competenza al Tribunale di Torino) avente ad oggetto l'impossibilità di reperire gli stessi, ha attestato che erano stati rinvenuti - ed acquisiti formalmente all'udienza del 30 settembre 2020.

La società ne ha contestato la riconducibilità a sé stessa evidenziando la presenza di molte cancellature e correzioni e, ammessa a fornire prova contraria, in data 29 ottobre 2020 ha prodotto come doc. 53 e 54 i fogli presenza di tutti i punti vendita compreso quello di ■■■.

La ricorrente, a sua volta, non ha mosso alcuna contestazione in merito alla loro autenticità - il che, essendo stato allegato dalla medesima e affermato anche dalle testi ■■■ e ■■■ che, tra le sue mansioni, c'era anche quella di compilare il foglio presenze del personale, consente di ritenere che si tratti proprio dei documenti predisposti man mano dalla medesima - né ha fatto valere in alcun modo i dati ivi contenuti a sostegno della sua affermazione di aver svolto lavoro straordinario non retribuito.

Sulla scorta di quanto emerso nel corso del libero interrogatorio del 16 gennaio 2020 e dell'istruttoria testimoniale del 30 settembre 2020 e 5 maggio 2021 si può ritenere accertato che, effettivamente, nell'ambito del punto vendita la sig.ra ■■■ predisponeva due tipi diversi di documenti: da un lato, un planning dell'orario settimanale del tipo prodotto dalla medesima, che veniva *"elaborato in base al budget mensile dato dalla capo area a ciascun negozio"* (■■■) e poi inviato via fax in sede ogni 15 giorni per l'approvazione (■■■) e affisso in

negozio (■. e ■.), e, dall'altro, *"un foglio con tutte le ore fatte da ciascuno nel mese"* che conteneva il numero di ore lavorate da ciascun dipendente giorno per giorno, veniva mandato in azienda a fine mese (■) e poi inviato dall'ufficio del personale al soggetto esterno che si occupava di elaborare i cedolini paga (■).

Tutte le testi hanno dato atto che, di fatto, capitava che la durata della prestazione lavorativa differisse da quella prevista nel planning in quanto *"l'orario variava a seconda di quello che c'era da fare"* (■) e capitava di lavorare in più rispetto all'orario del turno ivi indicato (■) e la responsabile del negozio cercava di far recuperare alle colleghe le ore in più, anche dicendo *"sul momento di andar via prima perché tutto andava bene"* (■).

Anche alla luce delle numerose modifiche che vi si rinvenivano e delle differenze - sia in eccesso, sia in difetto - che si ravvisano confrontando il planning ed il foglio presenze dello stesso mese, quanto è emerso impone di ritenere che i planning contenevano un mero programma dell'orario di lavoro che, con una certa frequenza, veniva modificato nei fatti e che l'orario effettivamente svolto dalle dipendenti sia invece quello riepilogato a fine mese dalla ricorrente nel foglio presenze. Alla luce di quanto è stato ora illustrato, non vi sono i presupposti per ravvisare in tale produzione documentale di parte ricorrente la prova che quest'ultima abbia lavorato secondo l'orario ivi indicato e posto a fondamento dei suoi conteggi. Va innanzitutto evidenziato che nei fogli in questione mancano sottoscrizioni o altri segni riconducibili all'ufficio del personale che possano consentire di identificarli proprio con quelli che vennero man mano inviati ad esso e da esso approvati e che le testimoni, ben lungi dall'essere in grado di attestare la veridicità dei loro contenuti, hanno potuto soltanto riconoscere nei documenti loro esibiti il tipo di planning predisposto dalla sig.ra ■.

La situazione, in ogni caso, non muterebbe anche ove si potesse ritenere che si tratta dei planning originari inviati ogni 15 giorni all'azienda e da quest'ultima approvati.

Nel contrasto tra i dati contenuti nei planning e nei fogli presenza, infatti, non si può che dare la prevalenza a questi ultimi, in quanto sono stati compilati dalla stessa ricorrente e nulla è

stato allegato dalla medesima e comunque è presente in atti che consenta di ritenere che la stessa non vi abbia inserito tutte le ore che aveva lavorato.

Quanto emerso non consente di dare accoglimento alla domanda.

Le testi ■■■, ■■■, ■■■ e ■■■. hanno tutte riferito che la ricorrente lavorava molto, che il suo orario di lavoro era più ampio di quello delle altre addette, che spesso, al mattino, era già presente quando arrivavano e spesso chiudeva il negozio, che le capitava spesso di fermarsi più dell'orario previsto e di saltare il riposo settimanale, che non erano previste pause pranzo e per tale motivo non si mangiava o si "*spizzicava*" qualcosa in magazzino.

Tali affermazioni delle testimoni, però, sono state inevitabilmente generiche e valutative e, come tali, sono del tutto inidonee a fornire, esse sole, elementi di fatto concreti e specifici sulla base dei quali effettuare la ricostruzione della quantità complessiva di lavoro.

Essa è tuttavia indispensabile sia ad accertare l'esistenza stessa di lavoro straordinario che non sia ricompreso nelle 10, e poi 15, ore di straordinario per cui la sig.ra ■■■ riceveva un compenso forfetizzato né riconducibile all'ulteriore compenso per lavoro straordinario occasionalmente presente nelle buste paga in atti (ad es. giugno 2014, maggio 2015, agosto 2015), sia a quantificarlo e calcolare il relativo compenso.

Sanzioni disciplinari.

La ricorrente deduce in giudizio quattro contestazioni disciplinari di cui soltanto tre sono sfociate in una sanzione disciplinare e costituiscono dunque oggetto della domanda di annullamento.

La prima è scaturita dalla contestazione del 2 luglio 2014 di avere utilizzato, in occasione di due conversazioni telefoniche rispettivamente con la capo area ■■■ e con il direttore ■■■, un tono che viene qualificato come arrogante, minaccioso, intimidatorio, irriverente e inappropriato ed è consistita nella multa corrispondente ad un'ora di retribuzione.

La seconda sanzione, consistente nella sospensione dal servizio e dalla retribuzione per 10 giorni irrogata il 25 settembre 2015, deriva dalla contestazione del 9 settembre 2015 che ha ad oggetto il rinvenimento, in data 4 settembre 2015, da parte del coordinatore retail del passaggio dell'uscita di emergenza del punto vendita di ■■■ ostruito da rifiuti e materiali aziendali di vario genere deliberatamente gettati alla rinfusa.

La terza sanzione - una multa di quattro ore irrogata in data 15 ottobre 2015 - ha fatto seguito alla contestazione del 28 settembre 2015 relativa al fatto che la ricorrente, senza alcun preavviso, non si sarebbe presentata all'audizione ex articolo 7 L. n. 300 del 1970 relativa al precedente procedimento disciplinare prevista per le 13:00 del 24 settembre, così costringendo il responsabile ad effettuare una onerosa trasferta a Roma inutilmente, e avrebbe cercato di mascherare tale arbitrario comportamento "*simulando un malessere inesistente*".

Alla luce di quanto è in atti, nessuna delle tre sanzioni può ritenersi giustificata.

Quanto alla prima contestazione, nulla è stato allegato ed offerto in prova dalla convenuta in merito alla condotta tenuta dalla ricorrente e a qualsiasi altro aspetto della vicenda il che, tenuto anche conto della estrema genericità della contestazione, impedisce certamente di ritenerla fondata. La sanzione (di cui non è stata fatta menzione nel dispositivo per mera dimenticanza) risulta pertanto illegittima e da annullare.

Quando alla seconda, appare determinante - ed ha pertanto reso inutile ogni accertamento istruttorio sulla effettiva ostruzione dell'uscita di emergenza - il fatto che, secondo quanto afferma la stessa società convenuta rispettivamente ai capitoli 7 e 17 delle premesse, la ricorrente fosse assente per congedo straordinario dal 24 agosto 2015 ed il punto vendita fosse stato definitivamente chiuso il 31 agosto. A fronte di tali circostanze, infatti, quanto offerto in prova dalla società non consente, né di imputare la situazione proprio alla sig.ra ■■■ (non potendosi affatto escludere che il passaggio sia stato ostruito nel periodo tra il 24 e

il 31 in cui era assente), né di ravvisare la contestata violazione delle regole di sicurezza (visto che il locale, in quel momento, non fungeva più da negozio).

La sanzione irrogata risulta dunque anch'essa del tutto ingiustificata e, come tale, illegittima e da annullare.

Quanto alla terza contestazione, è pacifico che la ricorrente non si è presentata all'incontro.

La medesima ha sostenuto e chiesto di provare per testimoni di essere stata colpita da un attacco di panico mentre si recava all'incontro e di essersi quindi recata al pronto soccorso di ■ ed ha documentato (doc. 18) l'accesso al medesimo alle 12:04 del 24 settembre e l'uscita alle 12:14 con diagnosi *"riferito malessere - stato d'ansia - al momento parametri in ordine - si consiglia nuovo controllo da parte del collega curante"* e attestazione della somministrazione di 8 gocce di tranquillante; prenotazione di un appuntamento presso il Dipartimento di salute mentale per il 29 settembre; successiva visita alle 12:55 del medesimo 24 settembre da parte di una dottoressa che la trovò *" affetta da stato d'ansia generalizzato con attacchi di panico persistenti non controllati da adeguata terapia"* consigliando *"urgente visita psichiatrica e 7 giorni di riposo"* e prescrisse un ansiolitico.

Nel corso del suo libero interrogatorio, la sig.ra ■ ha affermato di aver avvisato il sindacalista ■ chiedendogli di avvisare, a sua volta, la società e che costui, interpellato dopo la contestazione disciplinare, le disse che l'aveva fatto.

La società accusa la ricorrente di aver simulato il malore affermando che il sig. ■ *"a pochi minuti dall'orario fissato per l'audizione, si trovava ancora nel proprio ufficio, certamente consapevole che l'incontro non si sarebbe tenuto"*. La corrispondente richiesta istruttoria è quella di provare per testimoni che *"il sindacalista, contattato telefonicamente presso la sede del sindacato (distante almeno un'ora dal luogo dell'audizione) , alle 12:00 si trovava in sede e non in viaggio per l'audizione"*.

Ebbene, considerato che l'audizione era prevista per le 13, il fatto che il sindacalista alle 12 si trovasse ancora in un luogo distante un'ora dal luogo della medesima, non è certo sufficiente a configurare la simulazione da parte della ricorrente dei sintomi che hanno comunque condotto due diversi medici del servizio pubblico a consigliarle una visita psichiatrica e prescriverle dei medicinali, tanto più ove si consideri che non viene spiegato che cosa avrebbe detto il sindacalista (il che autorizza a ritenere che la telefonata fosse proprio quella fatta dal medesimo su richiesta della ricorrente per avvisare l'azienda del malore), né se gli sia stato esplicitato il sospetto della simulazione, in ragione della sua presenza ancora in sede, e cosa egli abbia risposto.

Per tali ragioni - che hanno reso del tutto irrilevante, anche in tal caso, l'espletamento della prova richiesta delle parti - anche tale sanzione risulta illegittima e va pertanto annullata.

Non essendovi domanda di condanna conseguente all'annullamento delle sanzioni (è pacifico, peraltro, che alle ultime due non è stata data esecuzione), né di restituzione dell'importo di Euro 262,70 trattenuto dalla retribuzione con la causale "*trattenuta spese trasferta* ■■■." in conseguenza dell'ultima, la presente pronuncia si esaurisce nell'annullamento stesso.

Risarcimento del danno.

Quadro normativo

È consolidato in giurisprudenza l'orientamento secondo cui l'art. 2087 c.c. pone a carico del datore di lavoro un obbligo particolarmente gravoso di tutela dell'incolumità del lavoratore.

Dal punto di vista processuale ciò si traduce, trattandosi di responsabilità contrattuale per inadempimento, nell'onere a suo carico di dimostrare di aver compiutamente adempiuto a tale obbligo adottando tutte le cautele necessarie ad impedire il verificarsi del danno imposte dalla legge o suggerite da conoscenze sperimentali e tecniche e dalla prudenza.

La responsabilità di cui all'art. 2087 c.c., tuttavia, è pur sempre una responsabilità colposa e dunque, perché sia affermata, non è sufficiente che sussista l'"*occasione di lavoro*" richiesta dal T.U. 1124 del 1965 per la indennizzabilità da parte dell'INAIL dell'infortunio sul lavoro o della malattia professionale, ma è necessario che l'evento fosse prevedibile ed evitabile con una condotta esigibile dal datore di lavoro ed invece da quest'ultimo omessa. Trattandosi di responsabilità contrattuale, però, non spetta al lavoratore provarla - come accade, invece, quando questi invoca la responsabilità extracontrattuale ex 2043 c.c. - bensì al datore di lavoro provare la propria assenza di colpa e cioè che il fatto non era da lui prevedibile né evitabile in quanto dovuto a caso fortuito ovvero ad un comportamento del lavoratore stesso che presenti i caratteri dell'abnormità, eccezionalità ed esorbitanza dal procedimento lavorativo e dalle direttive richieste, sì da integrare il dolo o, quanto meno, il cd. rischio elettivo.

Laddove detta prova manchi o sia insufficiente, deve presumersi la colpa ai sensi dell'art. 1218 c.c. ed affermarsi la responsabilità contrattuale del datore di lavoro per il danno subito dal lavoratore.

Su quest'ultimo grava invece l'onere di dimostrare - e, prima di tutto, di allegare - il danno, la nocività dell'ambiente di lavoro e l'esistenza di un nesso di causalità tra di essi.

Nel caso di specie la domanda risarcitoria si fonda sulla affermazione della sig.ra [REDACTED] di essere stata oggetto, nell'arco di circa 10 anni, di varie tipologie di comportamenti e atti vessatori con carattere di permanenza e sistematicità specificamente finalizzati al danneggiamento professionale, psicologico e sociale della lavoratrice e alla sua espulsione dall'ambiente lavorativo, come tali idonei ad integrare gli estremi del cosiddetto mobbing: disposizioni di lavoro ed orari eccessivamente ed immotivatamente gravosi, svuotamento delle mansioni ed emarginazione lavorativa, omessa risposta alle richieste avanzate, trasferimenti immotivati, assunzione di provvedimenti disciplinari per motivi inesistenti e, infine, il licenziamento.

La ricorrente allega l'effettuazione da parte della capo area sia di telefonate a sorpresa, in cui chiedeva a lei stessa o al restante personale di riferire nuovamente i dati, per controllare se li conoscevano a memoria (il che costringeva tutte a scriversi i dati sulle mani in modo da essere pronte a rispondere), sia di visite in negozio a sorpresa (a volte anche immediatamente successive alla telefonata) in cui controllava la corrispondenza dei dati comunicati telefonicamente con quelli scritti nelle tabelle compilate dalla ricorrente e monitorava in quanto tempo venivano serviti i clienti e quanti capi si riuscivano a vendere.

attribuendo dei punteggi di votazione. In occasione di tali visite o telefonate la sig.ra ■■■ doveva effettuare resoconti sugli articoli più venduti e sui piani di azione per gli articoli non venduti e giustificare il posizionamento degli articoli, comparando ciò con gli altri negozi.

La sig.ra ■■■ allega inoltre che il negozio riceveva, senza avviso, la visita di un informatore dell'azienda denominato "*cliente misterioso*" che si spacciava come cliente, simulando acquisti e dando voti in merito all'attività lavorativa della ricorrente stessa e delle sue colleghe.

Accanto a queste modalità ordinarie di lavoro (descritte in ricorso ai cap. da 35 a 45 delle premesse), la sig.ra ■■■ colloca una serie di vicende specifiche che vedono come protagonisti L.G. (direttore Italia da maggio 2013), la responsabile delle risorse umane ■■■ e i vari capo area succedutisi nel periodo in questione: ■■■ (fino ad aprile 2014), V.G. (da giugno 2014 a marzo 2015) e A.D.L. (da marzo 2015).

La ricorrente racconta che, subito dopo la nomina del direttore ■■■, seppe dall'allora capo area ■■■ che questi era "*determinato ridurre in tutti i modi il personale impiegato presso i vari punti vendita anche con l'adozione di provvedimenti disciplinari, di demansionamento o comunque finalizzati a rendere la giornata lavorativa il più difficoltosa e stressante possibile e, regola indurre il personale alle dimissioni*"(cap. 49); che il 23 settembre 2013 la capo area le comunicò telefonicamente all'ora di cena il trasferimento con decorrenza dal 30 settembre in altro punto di vendita distante 54 km dalla residenza e che il giorno seguente la responsabile risorse umane ■■■ alla sua richiesta telefonica di spiegazioni, rispose "*che tale trasferimento era ingiustificato da esigenze organizzative aziendali, ma che sarebbe servito per far "scoppiare" le persone a causa della distanza del luogo di lavoro e delle difficoltà che avrebbero incontrato a gestire i negozi che venivano loro affidati*"(cap. 52, 54 e 55); che il trasferimento, avendo ella fatto valere i suoi diritti ai sensi della L. n. 104 del 1992 in relazione alla condizione di handicap grave in cui si trovava il marito, non fu poi attuato (cap. 56); che tuttavia, ad ottobre 2013, le venne comunicato un nuovo trasferimento presso altro punto vendita distante 30 km dalla residenza che la stessa, "*terrorizzata di poter*

perdere il posto di lavoro", accettò (cap. 59); che il direttore ■ da allora le indirizzava continue telefonate sia durante l'orario di lavoro, sia al di fuori in cui egli "le rappresentava che non l'avrebbe fatta più lavorare, domandandole anche se aveva un mutuo da pagare" e inviava sue amiche in negozio a fotografarla mentre era intenta al lavoro e, al contempo, la chiamava telefonicamente "riprendendola perché a suo dire non era a vendere e chiedendo le cosa stesse facendo dietro la cassa" (cap. 58 e 60); che, a novembre 2013, fu nuovamente trasferita a lavorare presso il punto vendita di ■ e, da tale momento, venne esautorata da tutti i compiti di formazione del personale che fino a quel momento le erano stati affidati (63 e 64); che nell'aprile 2014, nel corso di una cena di lavoro, il direttore ■ e la responsabile delle risorse umane B. le chiesero informazioni sull'attività di lavoro della capo area ■ spiegando "che stavano cercando delle motivazioni per far fuori la predetta capo area" la quale, tre giorni dopo, la chiamò in lacrime raccontandole "di essere stata demansionata dall'azienda e trattata in malo modo dal direttore ■ che, con fare brusco ed arrogante le aveva comunicato che tutti i punti vendita della società sarebbero stati gestiti dal capo area nord ■. e non più da lei" (cap. 65 e 66); che a giugno 2014 il direttore ■, recatosi presso il punto vendita di ■ per presentarle la nuova capo area ■., le riferì che la capo area nord ■. era stata licenziata per non aver accettato il demansionamento e ciò a differenza della capo area ■, che era stata "più intelligente ed aveva accettato il demansionamento, anche perché altrimenti sarebbe stata trasferita più di 100 km da casa, a Chieti, costringendola poi a dimettersi" e le disse che " lui conosceva molte aziende e che se avesse voluto avrebbe impedito alle persone che andavano via dalla società .. di lavorare ancora" e che " non occorreva molto per mandare via persone scomode, in quanto bastava inviare ogni 10 giorni una lettera di richiamo "facendole morire piano piano" (cap. da 67 a 70); che la capo area ■ dopo il suo rifiuto per ragioni familiari della proposta formulata a giugno 2014 di andare a prestare servizio in un altro punto vendita nel periodo dei saldi, ogni volta che si recava presso il punto vendita di ■ contestava la sua attività anche immotivatamente e la riprendeva verbalmente alla presenza del restante personale (71 e 74); che il direttore successivamente al coinvolgimento da parte della ricorrente di un

sindacalista rispetto alla contestazione di asserite minacce alla capo area e al direttore di luglio 2014, chiamò la collega ■ chiedendole *"se la perdita di fatturato della giornata avesse a che fare con la iscrizione ai sindacati"* e *"perché oltre alla ■ si erano iscritte al sindacato anche altre lavoratrici"* (cap. 76); che le colleghe del punto vendita dell' ■ le riferirono che, sull'agenda del capo area ■, nominato a marzo 2015 dopo il licenziamento di V.G., prima ancora che si fossero conosciuti, era scritto *"■ problemi con la responsabile, anarchiche"* (cap. 78) e che egli, ogni volta che si recava a ■, la riprendeva e rimproverava in presenza del restante personale e la trattava male davanti ai clienti e, alle sue richieste relative al lavoro, rispondeva *"che non poteva perdere tempo con lei"* (cap. 79); che da allora non riceveva più risposte alle sue email (cap. 80).

La sig.ra ■ ricollega causalmente al proprio danno psichico anche le ultime vicende del rapporto di lavoro.

Oltre alle tre vicende disciplinari già analizzate ai fini della relativa domanda di annullamento, la stessa fa valere la contestazione del 9 settembre 2015 di essersi recata presso il punto vendita di ■ in un giorno in cui si trovava in infortunio, e precisamente il 31 luglio, e di avere utilizzato il fax aziendale per scopi personali, che non è invece sfociata in alcuna sanzione.

La ricorrente qualifica infine come atto finale del comportamento mobbizzante asseritamente tenuto nei suoi confronti dalla convenuta il trasferimento al punto vendita di Genova, comunicatole il 13 gennaio 2016, e il licenziamento disciplinare per assenza ingiustificata dal lavoro a fronte della sua mancata presentazione nella nuova sede, intimato l'8 febbraio 2016, che sono stati oggetto di separata domanda giudiziale e della successiva conciliazione in data 9 novembre 2017 già menzionata.

I fatti accertati.

A fronte delle allegazioni della ricorrente relative al periodo anteriore all'estate del 2015, la convenuta si è limitata ad affermare a pagina 3 della memoria che *"Per ragioni di concisione, ci risulta impossibile replicare punto per punto alle sessanta (!) pagine di ricorso. Si badi*

bene però che ciò non costituisce alcuna accettazione delle circostanze indicate in ricorso, che vengono tutte contestate in quanto false, artificiose e tendenziose. Si contesta dunque tutto quanto esposto ai punti da 1) a 121) del ricorso e si disconoscono le produzioni documentali ivi richiamate; preme poi contestare, in particolare, che vi sia mai stata alcuna condotta "mobbizzante" - come la definisce controparte - nei confronti della sig.ra ■■■ o di altro personale dipendente, che la stessa sia mai stata vittima di condizioni di lavoro stressanti o di atti persecutori o discriminatori, come da lei falsamente sostenuto".

Si tratta di una contestazione che, per la sua assoluta genericità, è del tutto inidonea a far configurare una contestazione dei fatti in questione ai sensi dell'articolo 115 c.p.c., con conseguente attivazione dell'onere della prova della ricorrente in merito agli stessi.

È infatti pacifico in giurisprudenza che, l'espressione "*specificamente contestati*" usata nell'art. 115 c.p.c. e la previsione dell'art. 416 c.p.c. - secondo cui, nella memoria di costituzione, il convenuto "*deve prendere posizione, in maniera precisa e non limitata ad una generica contestazione, circa i fatti affermati dall'attore a fondamento della domanda*" - esigono che la contestazione sia puntuale e specifica per ogni fatto allegato.

In tale contesto i fatti menzionati nella maggior parte delle allegazioni della sig.ra ■■■ relative al periodo dall'assunzione all'estate del 2015, non essendo stati specificamente contestati dalla convenuta, possono ritenersi provati ed essere dunque posti a fondamento della presente decisione senza necessità di svolgere attività istruttoria al riguardo.

Ciò vale, in particolare, per tutti i fatti che sono stati puntualmente descritti in ricorso e che riguardano l'organizzazione del lavoro della società ■■■ (cap. delle premesse da 35 a 37, 39 relativamente alle visite a sorpresa della capoarea, da 40 a 43, 45, 47) e alcuni comportamenti dei soggetti gerarchicamente sovraordinati alla ricorrente attraverso i quali la società esercitava il potere direttivo e di controllo nei confronti della stessa (cap. 49, 52, da 54 a 56, da 58 a 60, da 63 a 71, 76, 78).

Si tratta, infatti, di vicende di cui la convenuta è stata diretta protagonista per il tramite delle persone che la rappresentavano organicamente e davano vita all'attività d'impresa nelle sue varie componenti e, pertanto, debbono ritenersi fatti comuni alla stessa o, comunque, da essa conosciuti - e ricostruibili ai fini della predisposizione della difesa - attraverso tali persone.

A fronte della relativa allegazione, la società ben avrebbe potuto pronunciarsi al riguardo nella propria memoria, affermandone la veridicità oppure negandola, contrapponendovi fatti incompatibili e/o allegando fatti e particolari aggiuntivi idonei a rettificarli o comunque meglio tratteggiarli, così come ha ampiamente fatto per varie altre circostanze. Il fatto che ciò non sia in alcun modo avvenuto autorizza - anzi, impone - a questa giudice di considerare tali fatti come provati ed utilizzarli ai fini della decisione.

L'operatività del principio di non contestazione non vale, ovviamente, per le affermazioni meramente generiche e/o valutative occasionalmente presenti nella citata narrativa della ricorrente (in particolare per i cap. 74, 79 e 80), né per i pochi fatti che la ricorrente riferisce essere avvenuti in ambito lavorativo, ma in assenza di superiori gerarchici (cap. 38, 39 in relazione alle scritte sulle mani).

Varie allegazioni che possono già ritenersi provate ai sensi dell'art. 115 c.p.c. per effetto della mancata contestazione della convenuta, peraltro, trovano conferma e dettaglio nelle risultanze dell'istruttoria testimoniale.

Si tratta in particolare delle deposizioni delle testi di parte ricorrente ■ (addetta alla vendita che ha lavorato nel negozio di ■ dal 2009 fino alla chiusura nel 2015) e ■ (addetta alla vendita che ha lavorato dal 2009 a fine 2012, dapprima nel negozio di ■ e poi a Roma) e della teste di parte convenuta ■ (dipendente di ■ che si occupa di contabilità), sentite all'udienza del 30 settembre 2020, nonché del teste di parte convenuta ■ (direttore generale da giugno 2013 a fine gennaio 2017) e delle testi di parte ricorrente ■ (addetta alla vendita che ha lavorato nel negozio di ■ dal 2009 fino alla chiusura nel 2015) e ■ (addetta

alla vendita che ha lavorato dal 2010 fino al 2015, dapprima a Roma e poi nell'ultimo anno e mezzo a ■■■), sentiti all'udienza del 5 maggio 2021.

Si tratta di testi che conoscono tutti a fondo l'ambiente di lavoro di cui si discute per avervi lavorato a lungo con ruoli diversi e che hanno reso deposizioni coerenti sia intrinsecamente, sia tra loro della cui genuinità non v'è stato motivo di dubitare (non è tale di certo il fatto, denunciato dalla difesa della convenuta nella sua nota del 28 febbraio 2022, che la ricorrente abbia sostenuto le spese del pernottamento a Torino delle testi ■■■ e ■■■, visto che le spese di viaggio dei testi non residenti sono certamente a carico della parte che ne chiede la citazione anche oltre il rimborso e la irrisoria indennità previsti dalla legge).

Dalla cita istruttoria è emerso in modo inequivocabile, innanzitutto, che ogni giorno il negozio aveva un obiettivo di incasso costituito da un importo superiore al fatturato dello stesso giorno dell'anno precedente.

Il teste ■■■ ha chiarito che esso veniva stabilito dagli area manager (i capoarea) che mensilmente, tenendo conto di tutti gli aspetti che possono incidere sulle vendite, predisponavano *"un documento contenente gli obiettivi del negozio e cioè la previsione di vendita mensile in termini di incasso (il budget) spalmato su tutti i giorni del mese"*.

Allo scopo di riuscire a raggiungere tale obiettivo, veniva richiesta agli store manager, tra cui la ricorrente, tutta una serie di puntuali e regolari adempimenti.

Al mattino la sig.ra ■■■ doveva predisporre un programma della giornata comprensivo della suddivisione dei lavori tra gli addetti e con l'indicazione di quanto tempo avrebbero dovuto impiegare e compilare un modulo - denominato brief efficom, di cui è un esempio il documento 7 di parte ricorrente - predisposto per la raccolta dei dati relativi ai cosiddetti *"indicatori di performance"*.

Il teste ■■■ ha spiegato che questi ultimi sono *"numeri che consentono di monitorare come viene costruito il risultato di vendita"*, il cui controllo *"consente di gestire al meglio l'attività e*

pilotarla, allo scopo di ottenere il migliore risultato possibile" ; che quelli "essenziali, indicativi anche del servizio prestato al cliente e della proposta commerciale" sono il tasso di conversione o tasso di trasformazione (che è la relazione tra il numero di persone che entrano e quelle che comperano), il cd. cesto medio (cioè il prezzo medio dello scontrino) e l'indice di vendita (cioè il numero di pezzi dello scontrino); che "Il singolo store manager era in grado di monitorare in tempo reale l'andamento di questi indicatori grazie al software di cassa, che forniva il dato corrispondente a ciascuno in qualsiasi momento".

L'interesse dell'azienda per questi numeri emerge chiaramente dalle dichiarazioni del medesimo ■■■ laddove ha spiegato che, al suo arrivo in azienda, c'erano 15 negozi e una perdita di circa Euro 1.800.000 all'anno, sicché egli si dedicò *"a lavorare sull'attività commerciale per comprendere le dinamiche di questa perdita"* e ritenne necessario *"investire sulla formazione degli store manager"* per accrescere le loro competenze, in particolare anche *"per una corretta gestione degli indicatori di performance e accrescere la loro sensibilità circa l'impatto di questi ultimi sul risultato finale"*. Il frutto di tale sforzo fu l'apertura di altri 30 negozi e il raddoppio delle vendite, per cui il fatturato passò da 14-15 milioni di Euro a 17-18 milioni di Euro e l'azienda tornò ad avere un'utile.

Ogni mattina, una volta compilato il brief efficom, la store manager doveva quindi telefonare alla capo area per analizzare *"il risultato del giorno precedente e perricevere feedback e trarre insieme le conseguenze sul giorno stesso"* (■■■). La teste ■■■ - che si trovò occasionalmente a fare la telefonata al posto della ricorrente - l'ha definita " impegnativa" e *"pesante"*, ricordando di aver pensato *"che ci voleva una bella testa per tenere sotto controllo tutti gli aspetti"*. ■■■ ha spiegato che *"ci poteva essere una sola telefonata al mattino piuttosto che due o anche cinque a seconda di quella che era la situazione"*.

■■■ ha riferito che, ogni ora, doveva essere compilato anche un altro documento che aveva lo scopo di spingere a lavorare meglio nelle fasce orarie in cui le vendite erano carenti, ed era costituito da una pagina sequenziale rispetto al brief efficom del mattino in cui andavano

scritti il fatturato di quel momento, il numero di pezzi venduti, il cestino medio (cioè l'importo medio per scontrino) e chi aveva effettuato le vendite ogni ora.

I dati contenuti in tali documenti venivano quindi riassunti in una email che veniva inviata alle 14, alle 17 e in chiusura sia al capo area, sia al direttore per conoscenza. ■ ha spiegato che i destinatari ne analizzavano il contenuto e, se i dati si discostavano dalle previsioni, verificavano quale potesse essere la ragione per capire se dovevano intervenire sul negozio o se era un problema più generale. Di tale intervento si occupava di solito l'area manager, telefonando in negozio o effettuando una visita ma, se le questioni erano significative, veniva interpellato anche lui stesso.

Un'indicazione sul contenuto di tali email è presente nel documento 8 di parte ricorrente, costituito da due email del 20 luglio 2014 in cui la capo area ■ sottolinea che, nei parziali delle 14, delle 17 e in chiusura, devono essere tra l'altro indicati l'obiettivo giornaliero del negozio, l'obiettivo di produttività oraria pro capite, il monte ore odierno di ciascuna venditrice, il suo obiettivo di produttività oraria e il venduto effettuato.

La teste ■ ha anche riferito di una relazione volta a "programmare come migliorare le cose" che andava comunque predisposta ogni settimana - anche quando le cose erano andate bene - su modulo denominato road book del tipo prodotto come documento 9 e che, a sua volta, la capo area redigeva un documento settimanale in cui analizzava l'andamento della settimana passata, che valutava attraverso una faccina colorata verde o rossa (specificando di non averla mai vista di colore verde).

Tutti i testi hanno riferito in merito alle visite dei capoarea.

■ e ■ hanno spiegato che la frequenza dipendeva dalle necessità e l'indicazione, in assenza di particolari problemi, era di farne una ogni due settimane. Il primo ha aggiunto che, a volte, il capoarea faceva anche un giro veloce in tutti i negozi per vedere che tutto fosse in ordine nel giorno della nuova promozione, fermandosi anche solo un quarto d'ora, e come si è visto, le ha menzionate anche come effetto della comunicazione nel corso della

giornata di un fatturato che si discostava gravemente dalle previsioni. Le altre testi hanno riferito di una frequenza maggiore, mediamente una alla settimana (■) o ogni 7/10 giorni (■), ma è emerso che a volte potevano essercene anche tre in una settimana (■).

■ ha affermato che esisteva un programma di visite, ma non c'erano regole sul fatto di preavvisare o meno i negozi.

Tutte le altre testi hanno riferito che esse, a meno che non ci fosse la necessità di incontrare qualcuno specificamente (■.), erano sempre *"a sorpresa"* ■ le ha qualificato come dei *"blitz"*), sottolineando che *"il non sapere quando sarebbero avvenute teneva **"sempre sull'attenti"** (■) e **"si viveva nell'ansia che arrivasse"** (■).* ■ e ■ hanno ricordato che capitava anche che la visita avvenisse immediatamente dopo la fine della telefonata con la capoarea, il che dimostrava che la telefonata era stata fatta dall'area antistante il negozio e che il tutto avveniva per controllare se al telefono veniva detta la verità.

È emerso univocamente che, in occasione di tali visite, il capoarea controllava ogni aspetto tra cui la pulizia del locale (■ ha menzionato anche la presenza di *"manate"* sulla vetrina), la sistemazione dei capi e il contenuto di tutti i documenti compilati dalla store manager di cui si è visto sopra.

Oltre a tale controllo, ve n'era un altro che coinvolgeva tutti gli addetti alla vendita e che veniva posto in essere sia in occasione di tali visite, sia per telefono: si trattava di una sorta di interrogazione volta a verificare *"che gli addetti fossero a conoscenza del funzionamento di tutti questi aspetti e anche che fossero a conoscenza in concreto dello specifico andamento di essi e del negozio"*, la quale aveva ad oggetto *"i risultati della vendita, il concreto atteggiarsi dei vari indicatori di performance (ad esempio di quello che doveva essere lo scontrino medio della giornata o il tasso di conversione), i nuovi capi arrivati, le promozioni, il feedback dei clienti"* (■).

Le testi hanno affermato che i dati del brief efficom relativi agli indicatori di performance dovevano essere conosciuti *"a memoria"* (■) e la mancata conoscenza di essi e del *"se*

eravamo in perdita o meno rispetto a com'era andata la giornata precedente e a come sarebbe dovuta andare quella in corso" (■) comportava rimproveri (che tre di esse hanno qualificato come un "cazziatone"), sia per l'interessata sia per la responsabile (■ "A noi veniva fatto l'appunto ma anche alla nostra responsabile), soprattutto se chi non conosceva il dato era chi aveva chiuso il giorno prima (■). M. ha affermato che la conoscenza di questi dati era la sua "tortura" e a fronte di ciò si ritrovava un po' intimorita e in soggezione; che quando non seppe rispondere non accadde niente, ma era "comunque terrorizzata" e che "ci martellavano ed eravamo tutti un po' in ansia".

Alcune testi hanno anche spiegato che, per essere pronte a rispondere, al mattino studiavano i dati e *"qualche volta un po' tutti ci appuntavamo i dati sulle mani come quando si andava a scuola"* (così ■). ■, pur non avendo visto nessuno scriversi sulle mani, ha affermato che ciò le fu riferito dalle ragazze che lavoravano a ■ e anche dalla stessa ricorrente.

G. ha anche confermato la prassi del cd. mystery client: persone estranee all'azienda inviate da apposite società che, normalmente una volta a semestre, andavano ad acquistare e poi compilavano una scheda di valutazione, il tutto all'insaputa anche dell'area manager e del direttore, onde evitare che il singolo negozio venisse preallertato e il risultato non fosse genuino.

Il medesimo teste ha evidenziato che, in caso di raggiungimento dell'obiettivo trimestrale, gli store manager e gli addetti alla vendita avevano un premio parametrato all'orario di lavoro e che, per dinamizzare l'attività e promuovere il risultato, soprattutto nel weekend e nei periodi di maggiore flusso e attività venivano anche indetti dei contest cioè gare tra negozi con riferimento a particolari tipologie di prodotti al termine delle quali veniva stilata una classifica e inviata a tutti una email contenente l'indicazione dei vincitori e veniva assegnato un premio costituito da un buono acquisto.

Nocività dell'ambiente di lavoro

Pur non utilizzando esattamente tale espressione, a fondamento della sua affermazione di aver subito un danno alla salute, la sig.ra ■■■■ ha di fatto dedotto in giudizio una situazione di "*stress lavoro correlato*" cagionata dall'attività lavorativa svolta per la convenuta a partire dall'anno 2012.

Le conseguenze di natura psicofisica dell'attività lavorativa che la ricorrente descrive e pone a fondamento della sua domanda risarcitoria - più volte, peraltro, utilizzando proprio il termine "*stress*" - sono infatti una tipica espressione di quello "stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti" che l'art. 3 dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004 (che ha esteso anche ai problemi dello stress da lavoro l'obbligo di tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori posto dalla direttiva quadro n. 89/391 ed è stato recepito in Italia dall'Accordo interconfederale del 9 giugno 2008) qualifica come "*stress lavoro correlato*".

Il cd. mobbing, su cui la ricorrente concentra le proprie argomentazioni in ragione di alcune vicende dedotte in giudizio, è certamente uno dei fattori scatenanti dello stress lavoro correlato (come sottolinea l'art. 2 dell'Accordo appena citato), ma non è l'unico, essendo idonei a generarlo anche tanti altri aspetti dell'attività lavorativa privi delle connotazioni persecutorie che caratterizzano il mobbing, come ad esempio l'eccessivo carico di lavoro o l'insufficienza di informazioni fornite per svolgerlo.

Oggetto della presente decisione è dunque l'accertamento della configurabilità in capo alla sig.ra ■■■■ di una situazione di stress lavoro correlato, sia esso dovuto a mobbing o ad altro aspetto di nocività dell'ambiente lavorativo di cui la convenuta debba ritenersi responsabile e debba pertanto essere chiamata a rispondere a livello risarcitorio. Il primo passaggio di tale decisione è costituito dall'analisi del contesto lavorativo accertato onde verificare se al medesimo possa attribuirsi l'idoneità a creare stress lavoro correlato e si debba pertanto qualificarlo come nocivo per la salute.

Ebbene, a parere di questa giudice, gli elementi di fatto sopra evidenziati non consentono seri dubbi sull'esistenza di caratteri concretamente stressogeni nel contesto lavorativo in cui la ricorrente si è trovata ad operare come responsabile di negozio, innanzi tutto nell'organizzazione del lavoro della società [REDACTED], e sulla sua nocività per la salute.

Le ragioni di tale affermazione sono le seguenti.

Il raggiungimento del maggior risultato possibile dell'attività commerciale di vendita - obiettivo del tutto legittimo di ogni impresa - si giova non soltanto della qualità e novità del prodotto, di un prezzo competitivo, di un'abile campagna pubblicitaria e di una collocazione strategica del negozio, ma anche del comportamento tenuto dal venditore nei confronti del cliente che vi accede.

Tanto più ove si tratti - come nel caso dell'abbigliamento - di prodotti che non sono di stretta necessità e che vengono offerti sul mercato anche da molte aziende concorrenti, un tale comportamento non ha ovviamente alcuna garanzia di successo. Molti clienti entrano nel negozio soltanto per curiosare e, per condurli all'acquisto e al maggior acquisto possibile, è necessario un particolare impegno per risvegliare il loro interesse per il prodotto: il risultato di tale impegno dipende dalla personalità e dalla situazione personale del cliente, dalla abilità del venditore e dalla sua capacità di entrare in sintonia con il potenziale acquirente e da una serie di situazioni contingenti.

Tutto ciò inserisce nell'attività del venditore un significativo profilo di incertezza legato alla mancanza di un nesso di proporzionalità diretta tra l'impegno profuso ed il risultato produttivo che innesta fisiologicamente in questo tipo di attività ansia e frustrazione, tanto maggiori quanto più ampio è lo scostamento tra impegno e risultato.

Tali effetti non possono che essere aggravati dalle accertate numerose iniziative messe a punto dalla convenuta per spingere gli addetti alla vendita al massimo risultato possibile.

È certamente destinata a produrre un tale effetto la predisposizione di obiettivi giornalieri di vendita in perenne aumento rispetto all'anno precedente (a cui è tra l'altro legata anche un'incentivazione economica), il cui andamento va verificato ogni ora, è monitorato dai vertici più volte al giorno e comporta interventi anche immediati (come ha riferito ■■■ in relazione alle tre email giornaliere) e una lunga discussione ogni mattino seguente (come hanno riferito tutti i testi).

Lo è altrettanto la conseguente pretesa, articolata in vari adempimenti giornalieri, che store manager e addette alla vendita siano continuamente aggiornate sui cd. indicatori di performance.

Già aggravato da tale ossessiva attenzione agli obiettivi di vendita, lo stress fisiologicamente determinato dalla consapevolezza di dover realizzare risultati che non sono garantiti dal proprio lavoro non può che essere ulteriormente accresciuto dalla pressione esercitata attraverso la strategia del controllo di cui è emersa l'esistenza in giudizio.

Non si dubita che il fatto di essere costantemente esposti a visite "*a sorpresa*" del capoarea - in cui tutto viene sottoposto a puntigliosa verifica (comprese le "*manate*" sulla vetrina) e a cui consegue l'attribuzione di votazioni - e ad "*interrogazioni*" sugli indicatori di performance del giorno (sia in occasione di tali visite, sia al telefono) - la cui mancata conoscenza comporta "*cazziatori*" - costituisca un ottimo strumento, dal punto di vista del datore di lavoro, per ottenere da ogni dipendente il massimo impegno nello svolgimento delle sue mansioni e la massima concentrazione sugli obiettivi di vendita.

Il fatto di essere continuamente sottoposto a verifica, tuttavia, sottopone il dipendente ad una costante tensione. Sono emblematiche in tal senso le espressioni usate dalle testi, che hanno evocato contesti militareschi o di polizia parlando di "*blitz*", di stare "*sull'attenti*" e di "*tortura*" oppure il contesto scolastico in cui lo studente si scrive sulle mani ciò che non ricorda a memoria accertato in sede istruttoria.

La tensione è tanto maggiore quando si faccia ricorso a modalità di controllo specificamente impostate in modo da impedire che il dipendente possa mai sentirsi al riparo dal medesimo.

Le visite a sorpresa del cd. mystery client che (come emerge chiaramente nel road book prodotto come doc. 9) tutto osserva, valuta e riferisce all'azienda, le visite a sorpresa del capo area subito dopo che il medesimo ha già fatto le sue verifiche al telefono, l'invio di amici in negozio che trasmettono foto al direttore consentendogli di redarguire telefonicamente la ricorrente in tempo reale sono condotte che conducono il dipendente a sentirsi perennemente osservato, come se fosse sotto l'occhio di una telecamera, e lo collocano in un contesto quasi orwelliano che non autorizza mai ad allentare la tensione relativa al controllo e concentrarsi *"soltanto"* sul lavoro.

Il carattere stressogeno del contesto lavorativo descritto risulta certamente massimo in capo alla sig.ra ■■■ che, per il suo ruolo di store manager, era destinataria di tutte le richieste di cui si discute ed altresì responsabile del comportamento delle colleghe.

L'istruttoria testimoniale ha anche offerto la prova delle concrete ripercussioni sulla medesima.

La teste ■■■ ha infatti riferito di aver visto la ricorrente piangere, in particolare in occasione delle chiamate telefoniche o dei passaggi dei capi area, e che, interpellata su cosa fosse capitato, la sig.ra ■■■ diceva che *"non ce la faceva più aappare i buchi cioè a trovare una soluzione ai problemi del fatturato che le venivano posti"*; che la responsabile accusava tanti mal di testa sul lavoro e capitava anche che vomitasse nel bagno del negozio (almeno quattro volte) senza tuttavia fare riferimento a virus o indigestioni, specificando che ciò è capitato da quando era capo area ■■■, inizialmente in media una volta a settimana, ma poi con maggiore frequenza.

La circostanza è confermata da ■■■ la quale ha riferito che *"Quando veniva rimproverata Daniela ci stava male, anche fisicamente , intendo dire che aveva delle crisi di pianto, ritengo*

che ciò accadesse perchè lei dava il massimo, noi la confortavamo perchè lei era quella che ci dava la forza".

Benché non destinata ad una verifica generalizzata, l'istruttoria ha offerto spunti per ritenere che non si trattasse di un effetto limitato alla ricorrente.

La teste ■ ha infatti dichiarato che *"Non ho fatto causa all'azienda ma mi sono licenziata per disperazione. Non vedevo quasi mai i miei figli piccoli, ho iniziato a perdere i capelli, mi sentivo molto pressata e ho dato priorità a me stessa"* e poi che *"Questa richiesta di conoscere i dati da parte del capoarea c'è sempre stata anche per il negozio di Roma 2 da quando ho lavorato lì, me ne sono andata proprio per questo motivo e anche per altri. C'era troppa pressione e troppo stress"*.

È evocativo del carattere generalmente stressogeno che l'attività lavorativa presso la convenuta aveva a tutti i livelli anche il fatto che il teste ■ abbia giustificato la sua mancata presentazione a deporre (situazione ripetutasi due volte e sbloccata solo dall'irrogazione di una multa) con il fatto che la sua psicologa-psicoterapeuta trovava "controindicato" in merito al suo stato di salute psicofisica il sottoporsi a *"situazioni che per te comportino stress"*, ritenendo che la sua precedente attività lavorativa ora conclusa presso ■ *"rappresenti ancora per te una situazione fortemente stressogena e che quindi comporti un rischio per la tua salute psicofisica"*.

La nocività dell'ambiente di lavoro in cui la sig.ra ■ si è trovata ad operare per anni che deriva dalla appena illustrata idoneità della sua situazione lavorativa a generare stress lavoro correlato è stata certamente amplificata da alcune vicende specificamente occorse alla medesima.

Si tratta, in particolare, delle varie esternazioni in merito alle strategie aziendali per ridurre il personale di cui la stessa è stata destinataria da parte dei superiori gerarchici che sono state puntualmente allegate in ricorso senza incontrare alcuna contestazione della controparte e che pertanto, si ripete, possono ritenersi accertate ai fini della presente decisione.

Venire a sapere dalla capoarea, a maggio 2013, che il nuovo direttore era *"determinato a ridurre in tutti i modi il personale impiegato presso i vari punti vendita, anche con l'adozione di provvedimenti disciplinari, di demansionamento o comunque finalizzati a rendere la giornata lavorativa il più difficoltosa e stressante possibile e, regola indurre il personale alle dimissioni"* e sentirsi dire direttamente dal medesimo direttore, a giugno 2014, che *"lui conosceva molte aziende e che se avesse voluto avrebbe impedito alle persone che andavano via dalla società .. di lavorare ancora"* e che *"non occorre molto per mandare via persone scomode, in quanto bastava inviare ogni 10 giorni una lettera di richiamo facendole morire piano piano"* nonché, in altre occasioni, che *"non l'avrebbe fatta più lavorare"*, sottolineandone le conseguenze sul reddito familiare con la domanda *"se aveva un mutuo da pagare"*, sono situazioni di per sé idonee a creare serio timore per il proprio futuro, ma anche a caricare ogni passaggio del proprio lavoro di ansia ulteriore rispetto a quella, già elevata, dovuta alla sua natura ed alle richieste e modalità di controllo sopra evidenziate.

Sono certamente idonee a rafforzare tale effetto anche le esternazioni del direttore e della responsabile risorse umane in merito al fatto che stavano *"cercando delle motivazioni per far fuori"* la capo area ■■■ e, poi, sul suo demansionamento, sul fatto che l'alternativa sarebbe stata un trasferimento a più di 100 km da casa che l'avrebbe costretta a dimettersi e che, accettando il demansionamento, ■■■ era stata *"più intelligente"* di ■■■, che era stata invece licenziata.

Conoscere tali intenzioni del proprio superiore gerarchico e vederle attuare concretamente verso altri dipendenti, infatti, induce inevitabilmente a sospettare che ogni personale vicenda lavorativa possa esserne l'attuazione nei propri confronti.

Di ciò, peraltro, la sig.ra ■■■ ha certamente vissuto una concretizzazione nel settembre 2013, quando le fu chiaramente detto dalla responsabile risorse umane che il trasferimento ad oltre 50 km da casa *"era ingiustificato da esigenze organizzative aziendali, ma che sarebbe servito per far scoppiare le persone a causa della distanza del luogo di lavoro e delle difficoltà che avrebbero incontrato a gestire i negozi che venivano loro affidati"*. La teste

■, d'altronde, ha riferito di aver sentito personalmente due o tre volte il direttore ■ minacciare il trasferimento alla ricorrente, se non fosse andato bene in negozio.

Si tratta, verosimilmente, di una ulteriore componente della complessa strategia aziendale volta ad ottenere il massimo dai propri dipendenti, consistente nel rafforzare in capo ad essi la consapevolezza della loro precarietà lavorativa e la preoccupazione di poter essere motivo di insoddisfazione della propria datrice di lavoro, già acuite dal fatto di essere esposti a continui controlli e valutazioni, ed indurre negli stessi l'urgenza di essere costantemente attenti a compiacerla in ogni modo.

Di sicuro, in ogni caso, è questo l'inevitabile effetto di quanto fu detto alla ricorrente in tali occasioni.

Alla luce di tutto ciò, è ben comprensibile che la sig.ra ■ abbia vissuto come atti vessatori e finalizzati alla sua espulsione le vicende lavorative per le lei svantaggiose: il nuovo trasferimento a Roma di ottobre 2013 (durato peraltro un solo mese), l'esclusione dei compiti di formazione al ritorno a ■, l'annotazione "■ *problemi con la responsabile, anarchiche*" compiuta dal nuovo capoarea ■ prima ancora di conoscerla, le varie contestazioni disciplinari (tre delle quali avvenute nell'arco di appena venti giorni), il trasferimento a Genova del 2015 e, quindi, il licenziamento.

A fronte di tutto quanto esposto sulla nocività dell'ambiente di lavoro in cui la ricorrente si è trovata ad operare risulta irrilevante, ai fini della decisione, valutare anche la legittimità di tali singole vicende e la loro idoneità o meno ad integrare "*atti o comportamenti vessatori*": ciò che conta è che, a causa delle informazioni fornite alla sig.ra ■ sulla politica del personale messa in atto dall'azienda, esse sono state caricate di una componente di stress aggiuntivo rispetto a quello fisiologico in un trasferimento o in una contestazione disciplinare o in un licenziamento e che esso, aggiungendosi al malessere derivante dalle modalità di lavoro già analizzate, ha certamente concorso a consolidare la situazione di stress lavoro correlato della ricorrente.

In tale contesto risulta irrilevante anche accertare se, per essere stati *"protratti nel tempo, posti in essere nei confronti di un lavoratore da parte dei componenti del gruppo di lavoro in cui è inserito o dal suo capo, caratterizzati da un intento di persecuzione ed emarginazione finalizzato all'obiettivo primario di escludere la vittima dal gruppo"*, secondo la giurisprudenza ormai consolidata a partire da C.Cost. n. 359/2003 i comportamenti tenuti dall'azienda nei confronti della sig.ra [REDACTED] siano idonei a far ritenere che la stessa sia anche stata destinataria di un vero e proprio mobbing.

Il carattere fortemente stressogeno che, per tutte le ragioni esposte, va certamente attribuito alle condizioni in cui la stessa si è trovata a lavorare quanto meno dal 2012 in poi, infatti, è del tutto sufficiente a far qualificare l'ambiente di lavoro come potenzialmente nocivo per la salute e ritenere dunque assolto, da parte della ricorrente, il primo dei suoi oneri probatori.

Danno alla salute e nesso di causa

Quanto emerso dalla CTU psichiatrica effettuata nel corso del giudizio consente altresì di affermare che tale contesto lavorativo è stato concretamente nocivo per la ricorrente - in quanto quest'ultima è affetta da una patologia psichica che integra un danno alla salute ed esiste un nesso di causa tra quest'ultima e il predetto contesto lavorativo - e dunque di ritenere assolti anche gli altri due oneri probatori della medesima.

Nella relazione tecnica depositata in data 8 febbraio 2022 al termine di operazioni peritali comprensive della sottoposizione della sig.ra [REDACTED] ai test psicodiagnostici R. e MMPI-2, infatti, il CTU ha concluso diagnosticando alla medesima un disturbo dell'adattamento con ansia di tipo cronico (diagnosi DSM V); ha ricollegato causalmente tale disturbo psichico a "quanto accaduto nel contesto lavorativo relativamente a richieste di prestazione di carattere qualitativo e quantitativo che il soggetto non era in grado di sostenere ... reiterate nel tempo ed accompagnate da sollecitazioni ad attenersi a quanto veniva richiesto sul piano prestazionale, che hanno ulteriormente accentuato i livelli di stress correlati al lavoro svolto", spiegando che *"la durata temporale, il peso specifico, la pervasività di tali dinamiche*

rappresentano un fattore causale per la slatentizzare del corredo sintomatologico fondamentalmente costituito da ansia libera e somatizzata, irritabilità, e sofferenza soggettiva"; ha affermato che da ciò è derivato alla ricorrente sia un danno biologico temporaneo del 30% da ottobre 2013 a gennaio 2016, sia un danno biologico permanente nella misura del 6%. La convenuta ha contestato tali conclusioni sostenendo la configurabilità di una simulazione da parte della ricorrente e, comunque, l'assenza di nesso di causa tra la patologia e l'attività lavorativa.

Sotto il primo profilo, la difesa della convenuta ha valorizzato le osservazioni dell'ausiliaria del CTU dottoressa Bari riportate nella relazione peritale in merito al fatto che *"il protocollo (...) non risulta interpretabile a causa della configurazione delle scale di validità L-F-K che delinea un profilo di esagerazione della sintomatologia e simulazione di disturbi"*, dovuto ad un eccesso di risposte vero agli item che *"non permette di interpretare in modo attendibile le scale cliniche"*, e l'osservazione contenuta nella relazione finale dell'ambulatorio di psicopatologia del lavoro di Roma D del gennaio 2016 (doc. 33) secondo cui *"il livello complessivo di risposte farebbero pensare ad un tentativo di operare una qualche forzatura in direzione di una esagerazione del quadro patologico"*; nonché l'affermazione della stessa ricorrente di essersi avvalsa della L. n. 104 del 1992 per evitare il trasferimento a Roma del settembre 2013 e il forte divario tra la valutazione del danno civilistico contenuta nella relazione originariamente allegata al ricorso (30%) e quella del danno in ambito INAIL contenuta nella relazione depositata a fini conciliativi su richiesta di questa giudice nel corso del giudizio (15%).

Sotto il secondo profilo, allo scopo di sostenere che la patologia di cui si discute esisteva già prima delle vicende lavorative dedotte in giudizio, la convenuta valorizza la deposizione della teste ■ all'udienza del 30 settembre 2020 secondo cui la ricorrente, in occasione di una festa a ■ a marzo 2010, dichiarò di non star bene perché le mancava l'aria e c'era troppa gente, chiedendo di essere accompagnata in albergo; il fatto che, nonostante la stessa affermi di essere malata da ottobre 2013, della malattia non sia fatta menzione nella lettera

raccomandata invitata dalla sig.ra [REDACTED] a maggio 2015; il fatto che, nella relazione medica di ottobre 2015 prodotta dalla ricorrente come doc. 32 (erroneamente indicandone la data in 20.10.2016 anziché 20.10.2015), nel dare atto che la stessa era seguita già dall'ottobre 2013, è stato scritto che *"Sono stati esplorati diversi aspetti della vita della paziente e stanno assumendo priorità alle situazioni connesse al lavoro in quest'ultimo periodo"*.

In particolare la convenuta - che aveva già ipotizzato nella memoria costitutiva che la patologia della ricorrente potesse dipendere da altri elementi, quali la stressante situazione di invalidità del coniuge e del padre allegate dalla stessa, o che la stessa ne soffrisse già prima e pretendesse di addossarla alla datrice di lavoro con evidenti fini lucrativi - insiste sulla necessità di individuare un fattore causale nella cefalea a grappolo del marito, aggiungendovi anche la separazione dei genitori.

Nessuna di tali contestazioni risulta fondata.

Quanto alle osservazioni dell'ausiliaria del CTU, risulta dirimente il fatto che quest'ultimo, nel valutare i risultati dei test psicodiagnostici alla luce della sua competenza ed esperienza professionale di specialista in psichiatria e neurologia istituzionalmente impegnato in varie strutture psichiatriche della [REDACTED] abbia ritenuto di non derivarne come conseguenza l'inesistenza della patologia psichica stessa bensì di doverne soltanto tenere conto in occasione della valutazione della sua gravità. Ciò è stato ribadito nel rispondere specificamente a tale contestazione, laddove il CTU ha esplicitamente affermato *"Si esclude simulazione da parte della signora [REDACTED] relativamente alla sintomatologia esperita. Si annota accentuazione dei sintomi"*, sottolineando che *"Non a caso l'entità del disturbo dell'adattamento con connotazioni di danno biologico permanente è stato definito di entità minima"*.

Gli altri aspetti che parte convenuta invoca per qualificare la sig.ra [REDACTED] come "scaltra" e simulatrice, invece, non hanno decisamente alcun pregio. In occasione del trasferimento di settembre 2013, infatti, la ricorrente ha semplicemente fatto valere un diritto che le veniva

attribuito dalla legge. Il divario tra i risultati delle due perizie di parte, d'altronde, ben si spiega in ragione del fatto che esse sono state redatte a distanza di oltre 3 anni da consulenti diversi e, in ogni caso, in assenza di elementi per ritenere che il secondo di essi, su richiesta della ricorrente, possa essersi determinato a formulare un giudizio diverso da quello che avrebbe reso in base alla sua competenza ed esperienza, non è certo imputabile a quest'ultima.

Tutto ciò, peraltro, va valutato alla luce della documentazione sanitaria in atti, in cui medici appartenenti a strutture pubbliche qualificate attestano di aver seguito la ricorrente per i suoi disturbi di natura psichica sin da ottobre 2013.

Quanto ai vari elementi che la difesa di parte convenuta valorizza per sostenere che la patologia della ricorrente sarebbe comunque risalente ad un periodo precedente e non vi sarebbe nesso di causa con l'attività lavorativa, i primi due sono certamente privi di ogni rilevanza.

Una vicenda isolata e comunque giustificata da un contesto sicuramente speciale rispetto alla vita ordinaria della sig.ra ■■■■, come quella avvenuta a ■■ nel 2010, non è certo sufficiente a far ritenere l'esistenza già all'epoca di una patologia e comunque non va dimenticato che la ricorrente ha ricondotto l'esistenza di pressanti direttive e controlli già al momento di instaurazione del rapporto lavorativo (dunque al 2009), concentrando la domanda sul periodo dal 2012 in poi in cui esse divennero ancora più stringenti ed iniziò ad avvertirne il peso.

Il fatto che, nella lettera del maggio 2015, non vi sia menzione di tutto questo profilo di sofferenza e patologia, poi, non è certo idoneo a dimostrare che esse non esistessero e/o non fossero riconducibili al lavoro: si tratta infatti di una lettera il cui testo, chiaramente, non è stato redatto per la sola sig.ra ■■■■ e che dunque non è affatto calato sulla sua situazione personale (tanto che fa riferimento al mancato pagamento del TFR in un momento in cui il rapporto di lavoro era ancora in corso).

La relazione dell'ottobre 2015 (doc. 32), d'altronde, non esclude affatto la rilevanza causale della situazione lavorativa anche nel periodo precedente, limitandosi ad evocare il concorso di altri fattori con un'affermazione da cui, per il suo carattere generico, valutativo e non supportato dall'illustrazione dei fatti posti a suo fondamento, non è possibile trarre alcun elemento concreto di giudizio.

Già nella prima bozza della relazione peritale, infine, il CTU ha espressamente escluso l'esistenza di fattori causali o concausali del quadro psicopatologico descritto attinenti alla vita personale della ricorrente, spiegando che nell'analisi della sua storia clinica e biografia non emergono eventi di vita di carattere stressante presi di solito in considerazione come life events - quali *"separazioni, lutti, problemi coniugali o economici che possono sostenere lo sviluppo del disturbo dell'adattamento"* - ed ha specificamente escluso anche la possibilità di attribuire un ruolo concausale alla patologia neurologica del marito costituita da grave cefalea a grappolo.

Tali conclusioni sono state ribadite nel rispondere alle contestazioni in questione, affermando che *"L'unico nesso di causa certo tra la sintomatologia esperita dalla ricorrente ed altro/i fattore/i esogeno/i scatenante/i e da riferire al lavoro. Altre determinanti psicosociali con le caratteristiche di stressor esistenziali sono puramente ipotetici"*, evidenziando che gli approfondimenti richiesti dai CTP non hanno determinato evidenze in tal senso.

La difesa di parte convenuta ha svolto anche contestazioni di carattere processuale, stigmatizzando il fatto che il CTU abbia fatto riferimento al ricorso come fonte di conoscenza delle vicende prese in considerazione ai fini delle sue valutazioni e abbia utilizzato documenti acquisiti soltanto nel corso delle operazioni peritali e che la stessa non ha potuto esaminare.

La lettura del quesito formulato nell'ordinanza del 13 agosto 2021 dimostra la completa infondatezza di entrambe le censure.

Il CTU, infatti, ha ricevuto la precisa indicazione di fare riferimento alle *"vicende e situazioni lavorative descritte in ricorso ai cap. 35-36-37- 38-40-41-42-43-45-47-49-52-54-55-58-59-60-*

62-63-64-65-68-69-70-71-75-77-78" che, come si è già detto, non sono state in alcun modo contestate e dunque (ad eccezione di quella di cui al cap. 38 delle premesse, su cui è stata infatti esperita istruttoria) possono ritenersi accertate dai fini della decisione senza dell'articolo 115 c.p.c. Il medesimo CTU è stato altresì espressamente autorizzato ad acquisire "*eventuale ulteriore documentazione medica*" oltre che ad eseguire "eventuali ulteriori accertamenti medici anche diagnostici e specialistici e test psicodiagnostici. Tale formulazione del quesito non ha incontrato alcuna contestazione da parte della difesa della società convenuta nella nota depositata il 13 settembre 2021 in cui ha avuto modo di svolgere il suo ruolo ai sensi dell'art. 221 D.L. n. 34 del 2020 conv. dalla L. n. 17 del 2020 in relazione all'udienza figurata di conferimento dell'incarico del 20 settembre 2021 e ciò impedisce alla stessa di far successivamente valere, una volta valutato come sfavorevole l'esito della CTU, l'acquisizione di ulteriori documenti medici come motivo di invalidità della relazione peritale.

Non è d'altronde ravvisabile neanche alcuna violazione del contraddittorio nella loro acquisizione.

I documenti medici acquisiti nel corso delle operazioni peritali, infatti, sono certamente giunti subito nella disponibilità dei consulenti di parte convenuta, visto che costoro vi hanno fatto espresso riferimento e li hanno posti a fondamento delle proprie argomentazioni che fanno parte integrante delle osservazioni critiche del 29 gennaio 2022 rivolte dalla difesa di parte convenuta al CTU e allegate da quest'ultimo alla propria relazione conclusiva depositata il 8 febbraio 2022.

La difesa di parte convenuta, d'altronde, non ha svolto alcun rilievo né alcuna osservazione integrativa al riguardo neanche dopo il loro deposito nel fascicolo telematico da parte del CTU in data 22 febbraio 2022, nonostante avesse la possibilità di farlo nella nota autorizzata depositata successivamente in data 28 febbraio 2022. Vale la pena di evidenziare, peraltro, che i documenti specificamente menzionati dal CTU nelle proprie argomentazioni sono quelli già prodotti dalla ricorrente come doc. 32 e 33.

Profilo soggettivo

Come si è accennato, per affermare la responsabilità di cui all'art. 2087 c.c. non è sufficiente accertare l'esistenza di un danno causalmente ricollegabile al lavoro, essendo necessario che esso fosse prevedibile ed evitabile con una condotta esigibile dal datore di lavoro, che quest'ultimo abbia però ommesso. Trattandosi di responsabilità contrattuale, è il datore di lavoro ad essere onerato della prova di ciò che può esonerarlo dalla stessa e cioè di provare - e, prima di tutto, allegare - che il fatto non era da lui prevedibile né evitabile o che si è verificato nonostante avesse fatto tutto quanto in suo potere per prevenirlo. Orbene, non vi è alcun dubbio sul fatto che l'indicazione di obiettivi ed il controllo dell'adempimento siano espressione dei tradizionali poteri del datore di lavoro e che la tensione che essi generano in capo al lavoratore ne siano un effetto fisiologico ed inevitabile.

È altrettanto ovvio, tuttavia, che il datore di lavoro, ai sensi dell'art. 2087 c.c., nell'esercizio dell'impresa è tenuto adottare tutte le misure necessarie a *"tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro"* e, dunque, deve esercitare il potere direttivo e di controllo nel rispetto della salute e della dignità del lavoratore.

Intendendo la salute nel suo significato più corretto e giuridicamente rilevante di *"stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità"* elaborato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e fatto proprio dall'art. 2 del D.Lgs. n. 81 del 2008, tale obbligo di tutela ricomprende pacificamente anche quello di prestare la massima attenzione alle ricadute stressogene del lavoro.

Nel caso specifico, non vi è motivo di dubitare che (come spiegato dal teste G.) il sistema impostato dalla convenuta fosse finalizzato a garantire ed incrementare la produzione, motivando, supportando e spronando costantemente il venditore nel raggiungimento degli obiettivi di vendita.

Non si dubita neanche della sua efficacia e cioè del fatto che alcuni venditori possano effettivamente trovare in tutto ciò un valido stimolo nella ricerca del risultato e un ausilio

concreto su come raggiungerlo. I successi esposti dal medesimo G., anzi, ne dimostrano in concreto l'utilità per la società [REDACTED]

La rispondenza di tale sistema ai suoi legittimi interessi e poteri imprenditoriali, tuttavia, non esimeva la convenuta dall'obbligo di prendere in debita considerazione le caratteristiche fortemente stressogene così impresse all'attività lavorativa dei suoi dipendenti, onde assolvere al suo obbligo di tutela della loro salute.

In tale contesto quest'ultimo si articola nell'obbligo di valutare, in generale, il pericolo per la salute psichica dei dipendenti insito nelle proprie scelte organizzative, onde individuare quelle eccessivamente rischiose a cui è necessario rinunciare, e quindi nell'obbligo di vigilare sulla ricaduta concreta delle scelte che generano un rischio valutato come accettabile, ponendo in essere specifiche azioni volte ad accertare e valutare in via preventiva il loro impatto sulle singole personalità, onde intervenire per evitarne le conseguenze dannose.

Lo strumento appositamente messo a disposizione del datore di lavoro per prevedere il danno alla salute dei suoi dipendenti, di qualunque natura possa essere, è costituito dalla valutazione del rischio di cui agli artt. 17 e ss. del D.Lgs. n. 81 del 2008, da affidare a soggetti qualificati e competenti che analizzino la situazione aziendale concreta e predispongano apposito Documento di Valutazione del Rischio (il cd. DVR).

Ove predisposto, il DVR vincola il datore di lavoro al rispetto delle prescrizioni ivi indicate come idonee a prevenire i rischi individuati, la cui violazione è certamente fattore di responsabilità per i danni derivanti dalla loro concretizzazione, ma la responsabilità del datore di lavoro può configurarsi anche quando il DVR sia stato rispettato, ove la valutazione del rischio ivi compiuta non risulti adeguata.

L'omissione della valutazione del rischio costituisce reato e rileva indubbiamente anche ai fini della configurabilità di una responsabilità ex art. 2087 c.c.

Secondo il citato Accordo europeo dell'8 ottobre 2004 il dovere dei datori di lavoro di tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori, ai sensi dell'art. 5, *"riguarda anche i problemi di stress da lavoro in quanto costituiscono un rischio per la salute e la sicurezza"*.

In conformità con tale previsione europea, il testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. n. 81 del 2008, all'art. 28, impone al datore di lavoro l'onere di elaborare il documento di valutazione dei rischi in relazione a *"tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004"*.

Il suo comma 1-bis (introdotto dall'art. 19 D.Lgs. n. 106 del 2009) precisa che essa deve essere effettuata nel rispetto delle indicazioni elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro istituita presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, conformemente all'art. 6, comma 8, lett. m-quater del testo unico e indica come momento di decorrenza del relativo obbligo l'emissione di tali indicazioni o, in difetto, l'1 agosto 2010 (termine poi differito al 31 dicembre 2010 dall'art. 8 comma 12 D.L. n. 78 del 2010, come modificato dalla legge di conversione n. 122/2010), il che significa che, all'epoca in cui la ricorrente iniziò a svolgere le mansioni di cui è stata accertata l'idoneità a generare stress lavoro correlato, il relativo obbligo di valutazione era già in vigore.

La Commissione consultiva permanente ha fornito le sue indicazioni con lettera circolare del 18 novembre 2010, con la quale ha chiarito che lo stress lavoro-correlato è *"una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro"* e ha stabilito la specifica metodologia da utilizzare per la sua valutazione.

Inizialmente il datore di lavoro deve prendere in esame gruppi omogenei di lavoratori che risultino esposti a rischi dello stesso tipo e - sentiti i lavoratori e/o il RLS/RLST - deve

compiere una valutazione di tipo preliminare consistente nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili relativi a *"eventi sentinella"* (quali ad esempio gli indici infortunistici, le assenze per malattia, le specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte di lavoratori) e nell'analisi dei fattori di contenuto e dei fattori di contesto del lavoro. Nel caso in cui dalla valutazione preliminare emerga la sussistenza di elementi di rischio da stress lavoro-correlato, il datore di lavoro è tenuto ad attuare azioni correttive volte a eliminare o ridurre il rischio e, se esse si rivelano inefficaci, è tenuto a una seconda valutazione approfondita basata sull'analisi della percezione soggettiva di lavoratori appartenenti a gruppi omogenei in cui si sono manifestate le problematiche.

Onde assolvere al proprio onere di dimostrare l'assenza di responsabilità per il danno conseguito alla sig.ra [REDACTED] a causa del lavoro prestato in suo favore, la società convenuta si è limitata a qualificare come *"assolutamente falso, strumentale e pretestuoso"* l'addebito mosso dalla ricorrente - negando di aver mai posto in essere nei suoi riguardi atti persecutori, discriminatori o mobbizzanti ed affermando che ella *"è stata trattata alla stregua di tutti gli altri dipendenti e allorquando sono stati adottati provvedimenti di carattere tecnico-organizzativo nei suoi riguardi è stato solamente per ragioni prettamente economico-aziendali, nell'ambito delle scelte imprenditoriali liberamente adottabili e non sindacabili ex art. 41 Costituzione"* - e ad evidenziare che non ve ne è traccia tra le rivendicazioni avanzate con la lettera raccomandata del maggio 2015.

La convenuta non ha invece allegato, né offerto di provare alcunché in merito alla effettuazione della necessaria valutazione del rischio da stress lavoro correlato in relazione alle modalità di lavoro imposte ai suoi dipendenti, né in merito allo svolgimento di adeguata sorveglianza sanitaria comprensiva anche di tale profilo.

Essendo suo l'onere della prova di tutto ciò che potesse esimerla dalla invocata responsabilità contrattuale, la conclusione che ne deriva ai fini della presente decisione è che la stessa non ha adempiuto ai suoi obblighi di legge che le avrebbero consentito di apprezzare le conseguenze stressogene delle proprie strategie di gestione del personale,

escludere le scelte dalle conseguenze più gravi e impostare un monitoraggio degli effetti di quelle che venissero ritenute accettabili.

Ne consegue l'affermazione della sua piena responsabilità per le conseguenze che ne sono derivate in capo alla sig.ra [REDACTED], seppure soltanto di natura colposa.

Altrettanto evidente è la responsabilità di [REDACTED] per gli effetti delle esternazioni di cui è stata destinataria la ricorrente, descritte nelle premesse del ricorso ai cap. da 49 in poi, e per le vicende lavorative che la stessa, fossero o meno effettivamente tali, ha vissuto come vessatorie.

Ammesso che quanto accertato non facesse anch'esso parte della strategia aziendale, il che condurrebbe a qualificare la responsabilità della convenuta come dolosa, è infatti indubbio che la società debba rispondere dell'operato di coloro a cui affida il compito di esercitare il potere direttivo sui dipendenti quantomeno sotto il profilo della colpa in eligendo e in vigilando.

In tale contesto non consente certo di condurre ad altra conclusione il fatto - desumibile dalla completa mancanza di allegazioni della medesima al riguardo - che la ricorrente non abbia riferito ai suoi superiori gerarchici di aver sviluppato i disturbi psicofisici dedotti nel presente giudizio e di aver iniziato un percorso psichiatrico, né ne abbia fatto menzione nella lettera del maggio 2015

Il dovere posto a carico del datore di lavoro dall'art. 2087 c.c., infatti, non è certo condizionato dalla consapevolezza di una malattia in capo al lavoratore, essendo piuttosto un dovere di tutela in via preventiva della salute - da intendersi, come si è visto, in senso più ampio di quello comune di "*assenza di malattia*" e cioè come "*stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità*" - che scatta a fronte delmero rischio di danno.

Il fatto che la società non sapesse che la sua politica aziendale provocava concreti disturbi psicofisici alla ricorrente, dunque, risulta del tutto influente ai fini della configurazione del suo dovere di rilevare la situazione potenzialmente dannosa in termini di stress lavoro correlato che aveva impostato.

È ampiamente comprensibile, d'altronde, che il senso di inadeguatezza per i propri risultati e la preoccupazione di subire ripercussioni per la propria posizione lavorativa generati in capo alla sig.ra [REDACTED] dalla situazione lavorativa accertata possano averla indotta a non denunciare il suo malessere nel timore che ciò potesse crearle ulteriori problemi. Sono già state illustrate, infine, le ragioni della completa irrilevanza del contenuto della lettera di maggio 2015.

Il risarcimento

Come si è già scritto, nella già citata relazione peritale, il CTU ha quantificato nel 6% il danno permanente di natura psichica derivante alla ricorrente dal disturbo dell'adattamento diagnosticato ed ha stimato il danno biologico temporaneo in 27 mesi (da ottobre 2013 a gennaio 2016) di invalidità temporanea al 30%.

Tali conclusioni sono state messe in dubbio da parte ricorrente in relazione della quantificazione del danno permanente, evidenziando che la Guida alla valutazione psichiatrica medico legale utilizzata dal CTU attribuisce al disturbo dell'adattamento complicato un punteggio tra 11 e 15% e sostenendo che il disturbo da cui è affetta la sig.ra [REDACTED], non ancora risolto dopo 8 anni di psicoterapia certificata e l'assunzione continuativa di psicofarmaci, merita di essere inquadrato in tale categoria.

Parte convenuta ha contestato le conclusioni a cui è pervenuto il CTO sotto entrambi i profili.

In relazione al danno temporaneo, censurando anche il fatto che la durata della stessa sia ampiamente superiore a quella indicata dal CTP nel doc. 34 (18 mesi), ha nuovamente posto in evidenza il contenuto della relazione dell'ottobre 2015 (doc. 32) per sostenere che,

al più, l'invalidità temporanea potrebbe essere limitata ai pochi mesi intercorrenti tra tale data e la data del gennaio 2016 a cui il CTU ha agganciato la stabilizzazione dei postumi.

Quanto al danno permanente, i CTP di parte convenuta hanno sostenuto che a loro parere non è attualmente osservabile alcun danno biologico permanente, ma solo un modesto disagio psichico correlato allo stress delle vicende giudiziarie e ciò in ragione del fatto che la ricorrente ha giudicato buono l'attuale funzionamento esistenziale, della preesistenza di elementi disfunzionali della personalità e dell'assenza di certificazioni recenti. Nessuna di tali contestazioni risulta idonea a mettere in dubbio le conclusioni del CTU.

Si tratta, infatti, soltanto di considerazioni critiche sulle valutazioni medico legali compiute dal CTU - rispettivamente di sottovalutazione (quanto ai CTP di parte ricorrente) e di sopravvalutazione (quanto ai CTP di parte convenuta) della situazione accertata in occasione delle operazioni peritali ed emergente dalla documentazione - che, non essendo accompagnate dalla denuncia di alcuna palese devianza dalle nozioni correnti della scienza medica o dalla mancata considerazione di dati oggettivi si risolve in un mero fisiologico dissenso diagnostico di per sé inidoneo a prevalere sulle valutazioni compiute dall'ausiliario del giudice ed anche soltanto a far dubitare della loro esattezza.

Quanto alle argomentazioni che i consulenti di parte convenuta poggiano sulla citata espressione contenuta nel doc. 32, poi, non si può che richiamare quanto già esposto in merito alla sua inidoneità fornire concreti elementi per contraddire le valutazioni del CTU.

Il fatto che nella relazione di parte allegata al ricorso la durata del danno temporaneo fosse inferiore a quella stimata dal CTU, infine, non costituisce alcun ostacolo all'intera liquidazione del medesimo nei termini indicati da quest'ultimo: si tratta infatti, con tutta evidenza, di una diversa valutazione medico legale che non pone limitazioni alla domanda, precisata nelle conclusioni del ricorso in termini di condanna al pagamento di un complessivo importo "*non inferiore ad Euro 248.287,50 o di quell'altra maggiore o minore che verrà ritenuta di giustizia*".

Nella nota autorizzata del 21 febbraio 2022, la ricorrente ha quantificato il risarcimento corrispondente al danno biologico permanente in Euro 10.383,75 (calcolato in Euro 8.307 in base all'età di 33 anni ed alla percentuale di danno del 6%, con aumento di Euro 2.076,75 per danno morale) e del danno biologico temporaneo in Euro 37.209,38 (calcolato in Euro 29.767,50 in relazione a 810 giorni, con aumento per danno morale di Euro 7.441,88), facendo ricorso all'ultima versione disponibile delle note tabelle di Milano, aggiornata all'anno 2021. In tale occasione la ricorrente ha altresì svolto per la prima volta la richiesta di risarcimento del danno emergente costituito dalle spese di psicoterapia nella misura di Euro 5.161,00.

Nelle note di replica autorizzate del 28 febbraio 2022, parte convenuta ha contestato l'età anagrafica utilizzata nel calcolo del danno permanente e l'ammontare giornaliero dell'indennità temporanea e - ferma ogni sua altra contestazione - ha proposto la diversa quantificazione del danno temporaneo in Euro 24.057; ha inoltre eccepito la novità della domanda di risarcimento delle spese per psicoterapia e censurato sotto vari profili la genuinità delle fatture prodotte a fondamento della stessa.

Le contestazioni sono tutte fondate.

Come peraltro correttamente indicato in ricorso, essendo la ricorrente nata a novembre 1979, la sua età alla data di stabilizzazione dei postumi era di 36 anni e conseguentemente, secondo le tabelle di Milano, il danno biologico permanente comprensivo della quota a titolo di danno morale (certamente configurabile a fronte della macroscopica responsabilità di ■■■■■ e del carattere vessatorio quantomeno della vicenda relativa al trasferimento del settembre 2013) ammonta ad Euro 10.199.

Secondo le medesime tabelle, d'altronde, il danno biologico temporaneo per 810 giorni al 30% ammonta ad Euro 24.057.

È pacifico che la ricorrente non ha percepito nulla dall'INAIL in relazione alla malattia dedotta in giudizio.

Specificamente richiesto di valutare anche il danno in ambito INAIL, onde procedere comunque alla determinazione del risarcimento in misura corrispondente alla sola parte eventualmente eccedente l'indennità liquidabile da tale Istituto, il CTU lo ha quantificato nel 4% senza incontrare contestazioni da parte dei CTP.

Non vi sono dunque decurtazioni da effettuare a questo titolo rispetto all'ammontare complessivo di che risulta dal calcolo precedente.

Nel ricorso, infine, manca qualsiasi allegazione in merito alle spese di psicoterapia ed è stata esplicitamente esclusa l'esistenza della relativa voce di danno laddove, nella tabella che riepiloga le richieste, in corrispondenza della voce "*spese mediche*" e "*altre spese*", la cifra è zero. Si tratta quindi di una domanda nuova che non può essere svolta nel presente giudizio. La somma dovuta alla ricorrente a titolo di danno non patrimoniale al cui pagamento la società [REDACTED] va condannata è dunque quella di Euro 34.256.

Ad essa vanno aggiunti i cd. accessori di legge ai sensi dell'art. 429 c.p.c. e cioè la rivalutazione monetaria sul capitale sopra indicato e gli interessi al tasso legale calcolati sul capitale annualmente rivalutato.

Poiché la somma sopra indicata è stata determinata con riferimento ai valori monetari prossimi al momento della decisione (tali dovendosi ritenere quelli delle ultime tabelle di Milano pubblicate, cioè quelle del 2021), la rivalutazione monetaria spetta soltanto dalla data del loro deposito ovvero il 10 marzo 2021.

Il calcolo degli interessi va invece effettuato dall'insorgenza delle varie componenti del danno.

Sull'importo liquidato a titolo di danno non patrimoniale permanente essi debbono decorrere dalla data di consolidamento dei postumi (che, sulla scorta di quanto indicato dal CTU in merito alla cessazione del periodo di inabilità temporanea a gennaio 2016, può essere identificata nell'1 febbraio 2016), non essendovi prima un danno permanente inteso come

menomazione definitiva dell'integrità psicofisica che residua al danneggiato per il resto della sua vita, ma soltanto il danno temporaneo, risarcito autonomamente ed in misura proporzionalmente ben più consistente del danno biologico permanente. Sull'importo liquidato per danno non patrimoniale temporaneo gli interessi vanno invece calcolati giorno per giorno, giacché è giorno per giorno che matura il diritto al risarcimento della relativa inabilità.

Spese

La parziale soccombenza reciproca tra le parti giustifica la compensazione per metà delle spese di lite con condanna della società convenuta alla rifusione in favore della ricorrente della restante metà liquidata in dispositivo e delle spese di CTU.

P.Q.M.

Visto l'art. 429 c.p.c., definitivamente pronunciando, respinta ogni altra domanda,

- dichiara illegittime e, pertanto, annulla le sanzioni disciplinari della sospensione per 10 giorni irrogata alla ricorrente in data 25 settembre 2015 e della multa di 4 ore irrogata in data 15 ottobre 2015;
- condanna parte convenuta [REDACTED] in persona del suo legale rappresentante a pagare a [REDACTED] la somma di Euro 34.256 a titolo di risarcimento del danno, oltre rivalutazione monetaria ed interessi legali sui singoli importi annualmente rivalutati dalla loro maturazione al saldo;
- condanna parte convenuta a rimborsare a parte ricorrente l'importo di Euro 6.000, oltre rimborso forfettario al 15%, Iva, Cpa corrispondente alla metà delle spese di causa, compensata la restante metà;
- pone le spese di CTU a carico della convenuta;
- fissa il termine di sessanta giorni per il deposito della sentenza.

CONCLUSIONE

Così deciso in Torino, il 31 maggio 2022.

Depositata in Cancelleria il 17 agosto 2022.